Educación

PNUD

50 AÑOS 1974 - 2024 COLOMBIA



CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE CUALIFICACIÓN SERVICIOS PERSONALES Y A LA COMUNIDAD SEPC

Marco Nacional de Cualificaciones Colombia

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 11

OBJETIVOS 15

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 15

2. DELIMITACIÓN DEL CAMPO DE ACCIÓN, OBJETO Y COMPONENTES DEL ÁREA DE CUALIFICACIÓN 17

2.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE CUALIFICACIÓN 18

2.2. SUBSECTORES DE AC - SEPC 23

2.3. ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS RELACIONADAS AL ÁREA DE CUALIFICACIÓN (CIIU 04 A.C.) 25

2.4. ANÁLISIS DE LAS OCUPACIONES DEL SECTOR (CUOC Y OTRAS DENOMINACIONES) RELACIONADAS CON EL ÁREA DE CUALIFICACIÓN. 43

2.4.1. Identificación de los campos y niveles de los programas educativos en la clasificación internacional normalizada de educación -CINE 24 *51*

3. CADENA DE VALOR: RELACIONES DE CREACIÓN DE VALOR 55

3.1. CADENA DE VALOR EN EL ÁMBITO PRODUCTIVO 55

3.2. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSPECTIVA INTERNACIONAL FRENTE A LOS SERVICIOS PERSONALES Y A LA COMUNIDAD -SEPC 56

3.3. DISEÑO DE LA CADENA DE VALOR DEL SECTOR DE LOS SERVICIOS PERSONALES Y A LA COMUNIDAD. VERSIÓN PRELIMINAR 70

3.3.1. Mesas técnicas de consulta 77

3.3.2. Observaciones y Ajustes a las Estructuras de las Cadenas de Valor de los distintos subsectores del AC-SEPC 79

3.3.3. Diseño de la cadena de valor general de servicios personales y a la comunidad- SEPC. Versión Final *84*
3.4. ARMONIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS Y LAS OCUPACIONES (CIIU-CUOC) CON LA DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE CUALIFICACIÓN 90
3.5. CONCLUSIONES FASE 1. DELIMITACIÓN DEL CAMPO DE ACCIÓN, OBJETO Y COMPONENTES DEL ÁREA DE CUALIFICACIÓN SEPC – SERVICIOS PERSONALES Y A LA COMUNIDAD 117
4. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL ÁREA DE CUALIFICACIÓN.... 119
4.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ÁREA DE CUALIFICACIÓN 119
4.2. ENTORNO SOCIOECONÓMICO 120
4.2.1. Conclusiones del entorno socioeconómico *123*
4.3. ENTORNO TECNOLÓGICO 123
4.3.1. Conclusiones del entorno tecnológico *128*
4.4. ENTORNO AMBIENTAL 131
4.4.1. Conclusiones del entorno ambiental *148*
4.5. ENTORNO NORMATIVO 149
4.5.1. Conclusiones del entorno Normativo *168*
4.6. ENTORNO ORGANIZACIONAL. 169
4.6.1. Conclusiones del entorno Organizacional *177*
4.7. ENTORNO DEL BIENESTAR 178
4.7.1. Impacto y beneficios por subsector: *186*
4.7.2. Conclusiones del entorno Bienestar *188*
4.8. PROYECCIÓN INTERNACIONAL 190
4.8.1. Proyección internacional sector de belleza, asesoría de imagen y afines *191*
4.8.2. Proyección Internacional del Subsector de Limpieza y Mantenimiento *193*

4.8.3. Proyección internacional subsector interreligioso *195*
4.8.4. Proyección Internacional del Subsector de Cuidado y Asistencia Personal a la niñez, personas mayores, con discapacidad y población vulnerable. *197*
4.8.5. Proyección Internacional sector de cuidado de animales de compañía *199*
4.8.6. Proyección Internacional del Subsector de Servicios Funerarios *200*
4.8.7. Proyección internacional sector de Astrología y Mancias *202*
4.9. CONCLUSIONES FASE 2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL ÁREA DE CUALIFICACIÓN PRIORIZADO 204
5. ANEXOS 223
5.1. ANEXO 1. NO INCLUSIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO NOCTURNO Y PROTOCOLO ... 223
5.2. ANEXO 2. FUNCIONES DE LOS GRANDES GRUPOS DE LA CUOC 234
5.3. ANEXO 3 CADENA DE VALOR POR SUBSECTORES SEPC 241
5.3.1. Validación de la cadena de valor del subsector de belleza, asesoría de imagen y afines *242*
5.4. HIPÓTESIS DE LA CADENA DE VALOR DEL SUBSECTOR DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO 254
5.4.1. Validación de la cadena de valor del subsector de Limpieza y mantenimiento *255*
5.5. HIPÓTESIS DE LA CADENA DE VALOR DEL SUBSECTOR DE SERVICIOS INTERRELIGIOSOS. 267
5.5.1. 3.2 Validación de la cadena de valor del subsector de servicios interreligiosos. *269*
5.6. SUBSECTOR SERVICIOS DE CUIDADO Y ASISTENCIA PERSONAL A LA NIÑEZ, PERSONAS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y POBLACIÓN VULNERABLE. 284

5.6.1. Validación cadena de valor subsector servicios de cuidado y asistencia personal a la niñez, personas mayores, personas con discapacidad y población vulnerable. *285*

5.7. HIPÓTESIS DE LA CADENA DE VALOR DEL SUBSECTOR CUIDADO DE ANIMALES DE COMPAÑÍA 302

5.7.1. Validación de la cadena de valor del subsector cuidado de animales de compañía *304*

5.8. HIPÓTESIS DE LA CADENA DE VALOR DEL SUBSECTOR DE SERVICIOS FUNERARIOS 318

5.8.1. Validación de la cadena de valor del subsector de servicios funerarios *319*

5.9. HIPÓTESIS DE LA CADENA DE VALOR DEL SUBSECTOR DE ASTROLOGÍA Y MANCIAS 330

5.9.1. Validación de la cadena de valor del subsector astrología y mancias *331*

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Subsectores y campos de acción 24
Tabla 2. Actividades económicas CIIU 04 A.C. relacionadas con el Área de Cualificación SEPC 21
Tabla 3. Ocupaciones mapeadas en la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia, CUOC, relacionadas con el Área de Cualificación de Servicios Personales y a la comunidad, SEPC 44
Tabla 4. Número de Ocupaciones propias de SEPC y de otras Áreas de Cualificación 47
Tabla 5. Niveles de educación CINE-N-2011 52
Tabla 6. Campos detallados, contenidos y programas de la CINE-F-2013 asociados al AC SEPC 53
Tabla 7 Descripción de eslabones y procesos de la versión preliminar de cadena de valor SEPC 71
Tabla 8. Mesas técnicas 78
Tabla 9. Descripción de la Cadena de Valor del Sector de los Servicios Personales y a la Comunidad- SEPC 85
Tabla 10. Armonización actividades económicas. Ocupaciones (CIIU, CUOC) y cadena de valor para el AC-SEPC 90
Tabla 11 Síntesis de la delimitación del Área de Cualificación AC-SEPC 116
Tabla 12. Tecnologías adoptadas y nivel de uso por subsector 125
Tabla 13. Barreras tecnológicas 128
Tabla 14. *Indicadores ambientales* 146
Tabla 15. Marco normativo subsector belleza, asesoría de imagen y afines 149
Tabla 16. Marco normativo subsector de limpieza y mantenimiento 152
Tabla 17. Marco normativo subsector de servicios interreligiosos 154

Tabla 18. Marco normativo subsector de servicios de cuidado asistencia personal a la niñez, personas mayores, discapacitados y población vulnerable..... 155
Tabla 19. Marco normativo de servicios de cuidado de animales de compañía... 158
Tabla 20. Marco normativo subsector servicios funerarios..... 159
Tabla 21. Marco normativo subsector de servicios de astrología y mancias 161
Tabla 22. Referentes internacionales marco normativo SEPC..... 162
Tabla 23. Evolución de la Producción Científica sobre Trabajo Sexual (2000-2022) 226
Tabla 24. Ajustes a la cadena de valor del subsector de belleza, asesoría de imagen y afines..... 243
Tabla 25. Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector de belleza, asesoría de imagen y afines..... 245
Tabla 26. Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector limpieza y mantenimiento 257
Tabla 27. Ajustes a la cadena de valor del subsector de servicios interreligiosos 267
Tabla 28. Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector servicios interreligiosos. 271
Tabla 29. Ajustes a la cadena de valor del subsector de servicios interreligiosos 284
Tabla 30.Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector servicios de cuidado y asistencia personal a la niñez, personas mayores, personas con discapacidad y población vulnerable..... 287
Tabla 31. Ajustes a la cadena de valor del subsector de cuidado de animales de compañía..... 303
Tabla 32. Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector cuidado de animales de compañía 306
Tabla 33. Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector de servicios funerarios..... 321

Tabla 34. Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector de astrología y mancias 334

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfico 1.Distribución de Ocupaciones del Área de Servicios Personales y a la Comunidad en los Grandes Grupos de la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia, CUOC 46
Gráfico 2. Número y porcentaje de ocupaciones propias del AC-SEPC y de otras Áreas 50
Gráfico 3 Promedio anual ponderado de ocupados por subsetor (2021-2024) ... 120
Gráfico 4.Pirámide poblacional de promedio anual ponderado de ocupados (2021-2024) 120
Gráfico 5. Promedio anual ponderados de la tasa de ocupados (2021-2024) 121
Gráfico 6. Promedio anual ponderado de ocupados por nivel educativo (2021-2024) 121
Gráfico 7. Promedio anual ponderado de ocupados por rango salarial (2021-2023) 122
Gráfico 8 Nivel de adopción por tipo de tecnología (estimado general)..... 127
Gráfico 9. Porcentaje de empresas del área de cualificación SEPC por denominación económica CIIU..... 170
Gráfico 10. Distribución geográfica empresas del área de cualificación SEPC 171
Gráfico 11. Clasificación de empresas del área de cualificación SEPC por tamaño 171

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases metodológicas para el diseño de cualificaciones 14

Figura 2. Subsectores del AC – SEPC 23
Figura 3. Modelo de cadena de suministro de servicios 59
Figura 4. Flujo de información y gestión de la tecnología 60
Figura 5. Modelo de referencia de la cadena de suministro de servicios 61
Figura 6. Cadena de valor de salones de belleza y peluquería de Santa Cruz (Perú) 63
Figura 7. Cadena de valor para la empresa WOF.PE Paseitos 65
Figura 8. Cadena de Valor Empresa Quimdespro 66
Figura 9. Cremación vs servicio funerario de entierro: dos cadenas de valor 67
Figura 10. Cadena de valor de Chile Ataúdes 68
Figura 11. Componentes de las cadenas formales de cuidado 69
Figura 12. Versión preliminar cadena de valor servicios personales y a la comunidad-SEPC 70
Figura 13. Versión Final. Cadena de Valor Servicios Personales y a la Comunidad 84
Figura 14. Organigrama del sector SEPC parte 1 173
Figura 15. Organigrama tipo del subsector de Belleza, Asesoría de Imagen y Afines 174
Figura 16. Organigrama tipo del subsector de Animales de compañía 174
Figura 17. Organigrama tipo del subsector de Astrología y Mancias 175
Figura 18. Organigrama tipo subsector de Cuidado y Asistencia Personal 176
Figura 19. Organigrama tipo del subsector de servicios funerarios 176
Figura 20. Beneficios de los servicios del AC – SEPC 180
Figura 21 Hipótesis cadena de valor subsector de belleza, asesoría de imagen y afines 242
Figura 22. Versión final cadena de valor subsector de belleza, asesoría de imagen y afines 244
Figura 23. Hipótesis cadena de valor subsector limpieza y mantenimiento 255

Figura 24. Versión final cadena de valor subsector limpieza y mantenimiento.... 256
Figura 25. Hipótesis cadena de valor subsector servicios interreligiosos 267
Figura 26. Versión final cadena de valor subsector servicios interreligiosos 270
Figura 27. Hipótesis cadena de valor subsector servicios de cuidado y asistencia personal a la niñez, personas mayores, personas con discapacidad y población vulnerable..... 284
Figura 28. Versión final cadena de valor subsector servicios de cuidado y asistencia personal a la niñez, personas mayores, personas con discapacidad y población vulnerable..... 286
Figura 29. Hipótesis cadena de valor subsector animales de compañía 303
Figura 30. Versión final cadena de valor subsector cuidado de animales de compañía 305
Figura 31. Hipótesis cadena de valor subsector de servicios funerarios 319
Figura 32. Versión final cadena de valor subsector servicios funerarios 320
Figura 33. Hipótesis cadena de valor subsector de astrología y mancias..... 331
Figura 34. Versión final cadena de valor subsector astrología y mancias 333

INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el entregable relacionado con el "Documento de contextualización del área de cualificación de Servicios Personales y a la Comunidad (SEPC)", del convenio 01000571 suscrito entre el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de Educación Nacional (MEN) donde el objeto consiste en "Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para aplicar los elementos metodológicos del Marco Nacional de Cualificaciones en el diseño de catálogos de cualificaciones para el fortalecimiento de la educación y aporte a la reconversión laboral en la transformación productiva del país".

Las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia, Potencia mundial de la vida" han establecido una hoja de ruta para que el país se convierta en un líder de la lucha mundial por la vida, la humanidad y la naturaleza, a través de cinco (5) grandes transformaciones. Particularmente, la Seguridad humana y justicia social contempla el catalizador "C. Expansión de capacidades: más y mejores oportunidades de la población para lograr sus proyectos de vida", en el cual incluye el numeral 5. Educación, formación y reconversión laboral como respuesta al cambio productivo, donde se expone la importancia de:

- Identificar sectores o subsectores económicos con potencial de transición y con ventajas comparativas para estimar la demanda y las brechas de competencias y cualificaciones.
- Diseñar acciones para que la educación superior, la formación para el trabajo, la formación profesional integral responda a las necesidades de la transformación productiva.
- Consolidar el Sistema Nacional de Cualificaciones (SNC) y sus componentes en el marco de la estrategia de país de formación y reconversión laboral.

- Permitir el acceso a las vías de cualificación con calidad de las ofertas educativas y formativas y con movilidad hacia el empleo digno, a través de los componentes del SNC y su relacionamiento con la oferta de la educación pos media.

En línea con lo anterior, Colombia ha venido avanzando en la consolidación del Sistema Nacional de Cualificaciones (SNC) en el cual incluye al Marco Nacional de Cualificaciones (MNC) como uno de los componentes más importantes, ya que, contribuye a garantizar el relacionamiento y la correspondencia de las necesidades de los sectores con la oferta educativa-formativa.

En este sentido, el MNC se presenta como una oportunidad para identificar y dar respuesta a los requerimientos, prospectivas y brechas de las apuestas de transformación productiva. Asimismo, para fortalecer, entre otros aspectos, la articulación entre los sectores público y privado, el reconocimiento de los aprendizajes a lo largo de la vida, la movilidad educativa y laboral y la reconversión de los sectores.

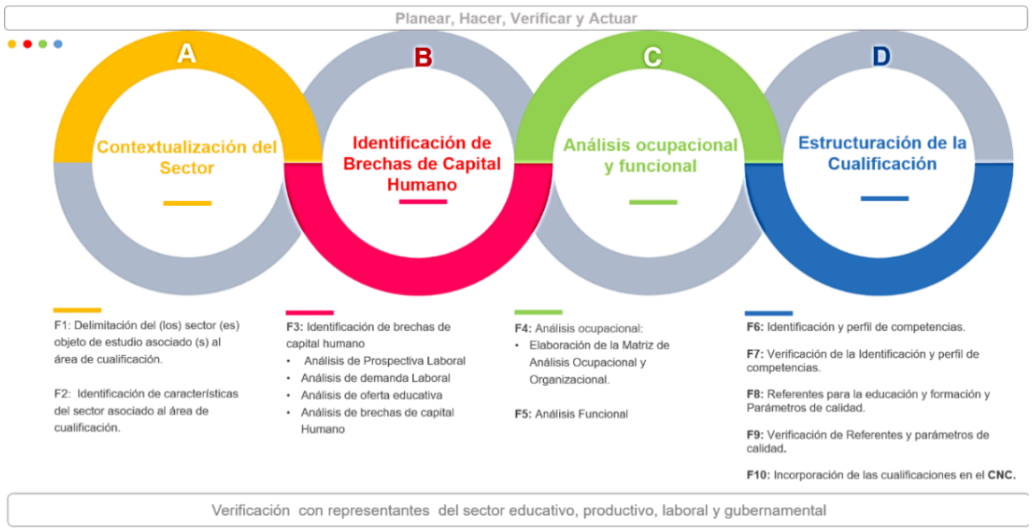
De igual forma, la misma línea Educación, formación y reconversión laboral como respuesta al cambio productivo de las Bases del PND, presenta la estrategia "Consolidación del Sistema de Educación Superior Colombiano", en la que expone la necesidad de fomentar la oferta educativa en áreas estratégicas que generen una mayor interacción de las Instituciones de Educación Superior (IES) con los sectores productivo, social y cultural. En este sentido, el Marco Nacional de Cualificaciones se prioriza como un instrumento clave para la oferta de programas en la educación posmedia donde se espera contar con un modelo de educación que articule programas que puedan ser ofertados desde la media con los de la educación superior, la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano – ETDH y la formación para el trabajo.

En este contexto, desde el año 2010 el MEN en coordinación con entidades gubernamentales, productivas, educativas y formativas han venido avanzando significativamente en la estructuración, desarrollo e implementación del Marco Nacional de Cualificaciones (MNC) para Colombia. Producto de estos avances, el MNC fue reglamentado y adoptado a través del Decreto 1649 de 2021, donde se define "como el instrumento que permite estructurar y clasificar las cualificaciones en un esquema de ocho (8) niveles ordenados y expresados en términos de conocimientos, destrezas y actitudes aplicables en contextos de estudio, trabajo o en ambos, de acuerdo con la secuencialidad y complejidad de los aprendizajes que logran las personas en las diferentes Vías de Cualificación".

Específicamente, las acciones de diseño de catálogos de cualificaciones se han venido desarrollando teniendo en cuenta que los catálogos: i) facilitan el diseño curricular de los programas a partir de las necesidades y las apuestas del entorno social y productivo, ii) brindan referentes al sector en la gestión y capacitación del talento humano, iii) orientan a los usuarios acerca de las oportunidades de acceso a las trayectorias de cualificación que favorezcan la movilidad educativa, formativa y laboral en el ámbito nacional e internacional y iv) promueven la interacción de los sectores educativo, formativo, productivo, laboral y gubernamental, evidenciando de esta manera la articulación con las apuestas del Plan Nacional de Desarrollo mencionadas anteriormente.

Como parte de los avances que se tienen en torno al MNC, las entidades que vienen liderando este proceso concertaron una ruta metodológica para el diseño de cualificaciones, como se puede apreciar en la gráfica 1, esta ruta consta de cuatro (4) etapas y diez (10) fases consideradas en la metodología de MNC. En este documento se presentan los resultados de la aplicación de la etapa A correspondiente a la "Contextualización del área de cualificación de Servicios Personales y a la Comunidad (SEPC)".

Figura 1. Fases metodológicas para el diseño de cualificaciones



Fuente: Ministerio de Educación Nacional, 2020.

El presente documento consta de tres secciones. En la primera sección, se realiza la delimitación y verificación del área de cualificación que abarca la descripción del área de cualificación, un análisis de las actividades económicas a partir de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU 04 A.C.) (Departamento Nacional de Estadísticas, DANE, 2022), un análisis de las ocupaciones a partir de la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia (CUOC) (Departamento Nacional de Estadística - DANE y otros, 2024) y la armonización de las actividades económicas y ocupacionales que hacen parte del área de cualificación.

La segunda sección, comprende el análisis de las estructuras organizacionales, los mapas de procesos de las empresas tipo, el diseño esquemático de la cadena, ecosistema o sistema de relaciones de valor, con sus respectivos eslabones y la identificación de los procesos asociados a estos; la verificación y validación con actores de interés de la cadena, ecosistema o sistema de relaciones de valor

propuesto; un análisis de los resultados obtenidos en el proceso de verificación; y la versión ajustada de la cadena, ecosistema o sistema de relaciones de valor.

La tercera y última sección, contiene una descripción de los entornos socioeconómico; tecnológico; ambiental, organizacional y normativo.

OBJETIVOS

Realizar la contextualización de los subsectores y componentes del Área de Cualificación (AC) de Servicios Personales y a la Comunidad (SEPC), mediante el análisis de sus campos de acción en términos de cadenas de valor, estructuras organizacionales, características socioeconómicas, avances tecnológicos y marco normativo vigente. Este análisis servirá como insumo clave para las siguientes etapas de la ruta metodológica, con el propósito de diseñar cualificaciones que fortalezcan el sector y contribuyan al cierre de brechas de capital humano.

Objetivos específicos

- Delimitar el Área de Cualificación mediante el análisis de las actividades económicas (CIIU 04 AC) y ocupaciones (CUOC) relacionadas con los Servicios Personales y a la Comunidad (SEPC). Este proceso se enfoca en identificar aquellas actividades y ocupaciones que aportan valor a los procesos y subprocesos específicos de dicha área, así como en las áreas de conocimiento establecidas en la CINE-F. Todo esto con el fin de asegurar la coherencia y pertinencia de las actividades en las diferentes fases de la etapa de Contextualización del Área de Cualificación.
- Identificar y validar la cadena de valor del sector, sus campos de acción y componentes, los procesos y subprocesos productivos, las estructuras funcionales tipo de las empresas y organizaciones del sector relacionadas con el Área de Cualificación de Servicios Personales y a la Comunidad

(SEPC). El propósito es armonizar las actividades económicas con las ocupaciones y el Área de Cualificación, asegurando una integración coherente y funcional de todos los elementos involucrados.

- Presentar, a partir de fuentes primarias y secundarias, las características de los entornos socioeconómico, tecnológico, organizacional, ambiental, normativo y de proyección internacional, que influyen en los campos de acción y componentes del sector y subsectores asociados al Área de Cualificación de Servicios personales y a la comunidad (SEPC). El objetivo es proporcionar insumos esenciales para las etapas siguientes en el diseño y estructuración de las cualificaciones.

1. DELIMITACIÓN DEL CAMPO DE ACCIÓN, OBJETO Y COMPONENTES DEL ÁREA DE CUALIFICACIÓN

La delimitación del campo de acción tiene como objetivo realizar un análisis técnico de las actividades económicas y ocupaciones asociadas al Área de Cualificación de Servicios Personales y a la Comunidad (SEPC), con el fin de identificar su alcance, en términos de la caracterización de los entornos asociados al área, su impacto en el Producto Interno Bruto, PIB, su contribución a la generación del empleo, las brechas de capital humano y la definición de los perfiles ocupacionales que son objeto de las estructuras de cualificación correspondientes

El proceso de delimitación se desarrolla en tres fases:

1. **Análisis de actividades y ocupaciones:** En primer lugar, se lleva a cabo una consulta y descripción del área a través de herramientas como la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU Rev. 04 A.C.) (Departamento Nacional de Estadísticas, DANE, 2022); y la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia (CUOC) CUOC (Departamento Nacional de Estadística - DANE y otros, 2024). Estas fuentes proporcionan información sobre las actividades económicas, el reconocimiento de ocupaciones y sus denominaciones asociadas. Los datos recopilados son analizados por equipos técnicos y expertos para definir con precisión los límites del área de cualificación.
2. **Análisis de la cadena de valor:** En esta fase, se estudia la estructura del área de cualificación a partir del enfoque de cadena de valor. A través de la investigación y el análisis de referentes nacionales e internacionales, se identifican las relaciones entre las estructuras organizacionales, los mapas de procesos de entidades y empresas, así

como las acciones propias del área. Como parte de este proceso, se desarrollan mesas de trabajo que permiten diseñar una estructura alineada con las interrelaciones entre procesos y subprocesos dentro del área de cualificación.

3. **Armonización de actividades económicas y ocupaciones**: Finalmente, se realiza una contrastación e Inter relacionamiento de amplio nivel ocupacional, integrando los hallazgos obtenidos en las fases previas. Este proceso permite consolidar una delimitación clara y estructurada de las actividades económicas y ocupaciones que forman parte del área de cualificación en términos de su aporte a la cadena de valor del sector/subsector asociado al área de cualificación.

El resultado de este análisis constituye un insumo fundamental para el desarrollo de la ruta metodológica, facilitando la toma de decisiones estratégicas en la planificación y fortalecimiento del sector.

1.1. Descripción del área de cualificación

En la búsqueda de organizar y dar coherencia a la oferta educativa y formativa con altos estándares de pertinencia y calidad en Colombia, entre otros objetivos, se ha establecido el Marco Nacional de Cualificación -MNC- como un instrumento que organiza, en niveles de complejidad, las competencias y aprendizajes de las personas y agrupa las ocupaciones del país en áreas de actividad económicas afines entre sí. El MNC cuenta con 26 áreas de cualificación. Un área de cualificación se define como "*un agrupamiento de ocupaciones con afinidad en las competencias para cumplir el propósito y objetivos de producción de bienes y servicios en actividades económicas relacionadas entre sí*" (Tomado de la mesa técnica del MNC, 2020). Para el presente catálogo sectorial de cualificaciones se abordará el AC/ 22– Servicios personales y a la comunidad.

De acuerdo con la definición de esta AC, la misma comprende las siguientes actividades asociativas o campos de acción:

- Actividades de cuidado personal con el fin de mejorar la apariencia y embellecer la imagen personal a partir de tratamientos estéticos faciales y corporales no invasivos que se relacionan con el cuidado de la imagen personal, la aplicación de tratamientos de belleza, así como actividades de estética, peluquería y spa.

- Actividades de organización, supervisión, mantenimiento y limpieza al interior y exterior de instalaciones domésticas, comerciales, industriales y hospitalarios.

- Servicios de limpieza, lavado de vehículos automotores, entre otros.

- Servicios de lavandería no industrial.

- Actividades de jardinería doméstica, paisajismo.

- Actividades de dirección de servicios religiosos, celebración de ceremonias o ritos de una religión o doctrina, asistencia social, orientación espiritual y moral

- Servicios de acompañamiento en el cuidado para adultos sin componente médico.

- Servicios de cuidado a niños en casa (sin componente pedagógico). El cuidado de niños en establecimientos se contempla en el área de cualificación de Educación, de acuerdo con la política de la primera infancia.

- Servicios de acompañantes.

- Servicio de acompañamiento personal, de traducción, soporte y guía en la movilidad de personas sordociegas.

- Servicios de cuidado de mascotas (no relacionados con el sector pecuario y veterinario), así como el adiestramiento y entrenamiento de perros.

- Servicios fúnebres incluida la tanatopraxia, embalsamado, cremación y/o entierro, también incluye el mantenimiento de parques cementerios.

- Servicios de astrología, espiritismo, cartomancia, lectura de las líneas de las manos y otras técnicas similares.” (Departamento administrativo nacional de estadistica - DANE y Ministerio de Educación Nacional, 2020).

En el marco del diseño del Catálogo de Cualificaciones del Área de Servicios Personales y a la Comunidad (SEPC), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el MEN consideraron inicialmente abordar el subsector de Servicios de Acompañamiento Nocturno y de Protocolo, dentro de una estructura preliminar compuesta por ocho subsectores, incluyendo los Servicios de Acompañantes.

Sin embargo, el equipo técnico del PNUD llevó a cabo un análisis técnico, normativo y metodológico detallado —recogido en el Anexo 1— que permitió evaluar la pertinencia de este subsector dentro del área de cualificación. Como resultado de este proceso, se concluyó que dicho subsector no será incluido en la presente fase del catálogo, considerando las normativas vigentes, las necesidades específicas del sector y el contexto particular colombiano, como se describe a continuación

1. Falta de un Marco Normativo Claro y Consistente: En el contexto colombiano actual, estas ocupaciones no están reguladas de manera específica ni reconocidas formalmente bajo un régimen jurídico que permita estructurar cualificaciones con legitimidad y seguridad jurídica. La ambigüedad normativa representa una barrera sustancial para su inclusión en el Marco Nacional de Cualificaciones.
2. Dificultades en la Definición de Competencias Verificables: La diversidad de funciones, modalidades y grados de formalidad con que se ejercen estos servicios —que pueden incluir componentes afectivos, sexuales, de protocolo o de entretenimiento— impide identificar un perfil ocupacional común, trazable y susceptible de ser normalizado en estándares de cualificación.

3. Consideraciones Éticas y de Protección de Derechos: La posibilidad de avanzar hacia la profesionalización de estas actividades requiere garantías mínimas de **no estigmatización, protección laboral, autonomía y dignidad para quienes las ejercen**. En ausencia de un marco ético robusto y participativo, existe el riesgo de que una eventual cualificación refuerce desigualdades o legitime condiciones de explotación, en vez de superarlas.
4. Ausencia de una Base Internacional Homologable: Aunque existen experiencias comparadas que abordan la regulación o descriminalización del trabajo sexual, no se ha consolidado una armonización internacional que sustente la creación de cualificaciones formales reconocidas en otros países. La comparabilidad internacional es especialmente relevante en sectores sensibles que requieren marcos globales de referencia.
5. Limitaciones en el Análisis de Demanda y Condiciones de Seguridad Laboral: La informalidad generalizada, el estigma social y la inexistencia de canales formales de contratación dificultan la recopilación de datos fiables sobre la demanda laboral, así como la evaluación de condiciones de trabajo seguras. Sin estas garantías, cualquier proceso de cualificación carecería de sustento técnico y podría comprometer derechos fundamentales.

En consecuencia, se concluye que falta desarrollar condiciones normativas, metodológicas, éticas y operativas necesarias para integrar este subsector al Catálogo de Cualificaciones del SEPC e invitar a los actores relevantes a discusión y acuerdos. No obstante, se deja abierta la posibilidad de su revisión futura, en la medida en que se generen avances regulatorios, evidencia empírica y espacios de deliberación participativa e intersectorial que permitan una evaluación rigurosa, ética e inclusiva.

Así mismo, en el marco del desarrollo del catálogo de cualificaciones para el AC-SEPC se realizó un acercamiento con el gremio de tatuadores luego de una

petición elevada por la Mesa Sectorial de Servicios Personales del SENA en el mes de febrero de 2025, la cual tenía como objetivo abordar las cualificaciones de los tatuadores en el país. A partir de ello, se realizaron acercamientos para abordar las cualificaciones del sector de tatuadores mediante una primera reunión con la Mesa Sectorial de Servicios Personales del SENA, donde se explicó la metodología del Marco Nacional de Cualificaciones, los avances realizados desde el PNUD y el equipo consultor en relación con las cualificaciones del sector de Servicios Personales y a la Comunidad.

A partir del primer encuentro con la Mesa Sectorial del SENA se estableció una agenda de trabajo con tatuadores con el objetivo de identificar necesidades del sector y recolectar información primaria para analizar las necesidades de cualificación del perfil ocupacional y, a partir de ello, realizar un ejercicio de brechas de capital humano. La metodología utilizada se basó en el diseño de los instrumentos proporcionados por el Programa de las Naciones Unidas (PNUD) en el marco de la asistencia del Marco Nacional de Cualificaciones, sin embargo, este instrumento no se aplicó en su totalidad. A pesar de dichas limitaciones, si fue posible dialogar con los entrevistados acerca de funciones, conocimientos, habilidades transversales, espacios de formación, opciones de educación, entre otros.

Es importante resaltar que no se continuó con el proceso de cualificación, debido a que el sector se encuentra actualmente integrado al catálogo del Área de Cualificación de Audiovisuales, Artes Escénicas y Música (AC-AVEM). Esta clasificación no permitió continuar con el trabajo realizado con tatuadores, sin embargo, es importante reconocer los esfuerzos que se han realizado por la Mesa Sectorial de Servicios Personales del SENA para avanzar en el proceso de clasificación de tatuadores, no obstante, esta discusión contempla un análisis técnico a rigurosidad que requiere del trabajo articulado de diferentes instancias como SENA, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de

Trabajo y DANE para definir la clasificación final que se otorgará al sector de tatuadores.

Si bien es cierto, el trabajo realizado con el subsector de tatuadores no se puede continuar desde el AC-SEPC hasta definir el área de cualificación que se va a otorgar a los tatuadores en Colombia, se debe resaltar que los avances aquí presentados permiten tener una primera visión y acercamiento de las necesidades de cualificación para el subsector. Más aún, se debe reconocer que los hallazgos y trabajo adelantado con tatuadores se pueden constituir como insumos para continuar el trabajo con el perfil ocupacional de tatuadores cuando se haya definido el área de cualificación al cual pertenecen.

1.2. Subsectores de AC - SEPC

El Área de Cualificación se estructura en unos campos de acción dentro de los cuales convergen subsectores que le aportan al crecimiento y desarrollo de un sector productivo en el país, teniendo en cuenta las políticas, instrumentos, componentes y procesos necesarios para alinear la educación y formación a las necesidades sociales y productivas del sector de Servicios Personales y a la Comunidad, siendo pertinentes mediante una mejor coordinación entre los agentes que participan en el mercado laboral y los entornos donde se presentan.

El AC-SEPC incluye 7 subsectores que a su vez se subdividen de acuerdo con la especificidad de los servicios que se ofrecen a las personas o a la comunidad. En la Figura 2 se presentan los subsectores, así como en la tabla 1 se detallan los campos de acción al interior de cada uno de ellos.

Figura 2. Subsectores del AC – SEPC



Fuente: Elaboración propia, 2025.

El área de cualificación SEPC está conformada por los siguientes subsectores y campos de acción:

Tabla 1. Subsectores y campos de acción

Servicios de belleza, asesoría de imagen y afines	• Peluquería y Barbería • Cosmetología y Estética • Manicure y Pedicure • Tratamientos de Spa • Asesorías de imagen
Servicios de limpieza y mantenimiento	• Recolección y disposición de desechos • Limpieza de interiores • Limpieza de exteriores • Jardinería y paisajismo • Lavandería • Lavado de vehículos
Servicios religiosos y espirituales	• Servicio religioso • Asistencia social (obras sociales) • Atención al público y a otras sedes • Promoción de la fe (seminarios, educación, grupos de biblia) • Diplomacia religiosa
Servicios de cuidado y asistencia personal	• Mayores • Niñez

	• Personas con discapacidad • Vulnerables- Hogares temporales (victimas por violencia, desastres, migrantes, desempleadas, orfanatos, entre otras)
Servicio de cuidado de animales de compañía	• Adiestramiento Canino • Belleza para Animales de Compañía • Bienestar Animal (incluyen Centros de Cuidado) • Cuidado y Entretenimiento de Animales (organizaciones naturales y jurídicas) • Guarderías para animales • Hoteles para animales de compañía
Servicios funerarios	• Tanatopraxia • Pompas fúnebres • Apoyo al duelo • Coordinación con aliados • Administración de cementerios
Servicios de astrología y Mancias	• Astrología (natal, Kármica, empresarial, mundial, etc.) • Tarotismo • Cartomancia clásica • Quiromancia • Oniromancia o interpretación de sueños • Interpretación de Runas • Numerología • Cristalomancia • Cafeomancia • Clarividencia • I Ching

Fuente: Elaboración propia, 2025.

1.3. Análisis de las actividades económicas relacionadas al Área de Cualificación (CIIU 04 A.C.)

A partir de la definición establecida para el Área de Cualificación en el apartado anterior, se procede a identificar las actividades económicas relacionadas en la

Clasificación Industrial Internacional de Actividades Económicas, CIIU Rev.04.AC[1]; analizando la organización de estas en los 4 niveles de su clasificación Sección, División, Grupo y Clase respectivamente.

La Tabla 2 presenta la identificación de las actividades económicas de los subsectores asociados al AC. El análisis parte de identificar la categoría más amplia de actividades contenida en las secciones y, a partir de allí, desagregarla en sus divisiones y grupos hasta encontrar el nivel más detallado de la actividad económica, denominado clase, que se codifica con 4 dígitos (Departamento Nacional de Estadísticas, DANE, 2022).

[1] Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas.

Tabla 2. Actividades económicas CIIU 04 A.C. relacionadas con el Área de Cualificación SEPC

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
E. Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales; gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental	38 Recolección, tratamiento y disposición de desechos, recuperación de materiales	381 Recolección de desechos	3811 Recolección de desechos no peligrosos	• La recolección de desechos sólidos no peligrosos (ej.: basura) dentro de un área local, tales como recolección de desechos de los hogares y empresas por medio de canecas de basura, contenedores, etc.; puede incluir materiales recuperables mezclados. • La recolección de materiales reciclables (por ejemplo: papel, plásticos, latas de bebidas usadas y artículos de metal). • La recolección de aceites y grasas de cocina usados. • La recolección de basura de canecas en lugares públicos. • La recolección de desechos de construcción y demolición. • La recolección y la remoción de rastrojos, escombros, corte de césped, poda y tala de árboles, etc.	• La recolección de desechos peligrosos. Se incluye en la clase 3812 «Recolección de desechos peligrosos». • La operación de rellenos sanitarios para la disposición de desechos no peligrosos. Se incluye en la clase 3821 «Tratamiento y disposición de desechos no peligrosos». • La operación de instalaciones en las que se separan en diferentes categorías materiales recuperables mezclados, tales como papel, plásticos, latas de bebidas usadas y metales. Se incluye en la clase 3830 «Recuperación de materiales».	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
		382 Tratamiento y disposición de desechos	3821 Tratamiento y disposición de desechos no peligrosos	• La operación de rellenos sanitarios para la disposición de desechos no peligrosos. • El tratamiento de desechos orgánicos para su disposición. Incluye las técnicas de tratamiento mecánico, biológico y térmico, tales como: • La separación en la fuente de residuos orgánicos. • La producción de compost con desechos orgánicos. • La disposición de desechos no peligrosos mediante combustión o incineración u otros métodos, con o sin producción resultante de electricidad o vapor, combustibles sustitutos, biogás, cenizas u otros subproductos para su utilización posterior, etc.	• La incineración y la combustión de desechos peligrosos. Se incluye en la clase 3822 «Tratamiento y disposición de desechos peligrosos». • La operación de instalaciones en las que se separan en diferentes categorías materiales recuperables mezclados tales como papel, plásticos, latas de bebidas usadas y metales. Se incluye en la clase 3830 «Recuperación de materiales».	
N Actividades de servicios	81 Actividades de servicios a edificios y	811 Actividades combinadas	8110 Actividades combinadas	• La prestación de una combinación de servicios de apoyo dentro de las instalaciones del cliente,	• La prestación de solamente uno de los servicios de apoyo (por ejemplo, servicios	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
administrativos y de apoyo	paisajismo (jardines, zonas verdes)	de apoyo a instalaciones	de apoyo a instalaciones	como la limpieza general de interiores, mantenimiento, eliminación de basuras, seguridad y vigilancia, envío de correspondencia, recepción, lavandería. Servicios conexos a fin de facilitar el funcionamiento de las instalaciones. • Las unidades clasificadas en esta clase proporcionan personal para la realización de estas actividades de apoyo, pero no participan en las actividades principales de los clientes ni son responsables de ellas.	de limpieza general de interiores) o realización de una única función, respondiendo a un requerimiento específico (por ejemplo, calefacción). Se incluye en la clase correspondiente al servicio prestado. • El suministro de personal administrativo y operativo. Se incluye en la clase 7830 «Otras actividades de provisión de talento humano». • La gestión y el manejo in situ de sistemas informáticos o procesamiento de datos de los clientes. Se incluye en la clase 6202 «Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas».	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	 Excluye	Comentarios / Hallazgos
		812 Actividades de limpieza	8121 Limpieza general interior de edificios	• La limpieza general no especializada de todo tipo de edificios, tales como: oficinas, casas o apartamentos, fábricas, almacenes, instituciones. • La limpieza general no especializada de otros negocios y establecimientos profesionales y edificios residenciales múltiples. • Estas actividades consisten sobre todo en la limpieza de interior, aunque pueden abarcar la limpieza de zonas exteriores conexas como ventanas o pasillos.	• Las actividades especializadas de limpieza, tales como limpieza de chimeneas, limpieza de estufas, de hornos, de incineradores, de ductos de ventilación y de unidades de escape (extracción). Se incluyen en la clase 8129 «Otras actividades de limpieza de edificios e instalaciones industriales». • La limpieza de edificios nuevos, inmediatamente después de su construcción. Se incluye en la clase 4330 «Terminación y acabado de edificios y obras de ingeniería civil». • La limpieza con vapor, chorro de arena y actividades similares en exteriores de edificios. Se incluye en la clase 4390	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
					«Otras actividades especializadas para la construcción de edificios y obras de ingeniería civil»	
			8129 Otras actividades de limpieza de edificios e instalaciones industriales	• Los servicios de limpieza y mantenimiento de piscinas. • La limpieza de maquinaria industrial. • La limpieza de buses, aviones, trenes, entre otros. • La limpieza interior de camiones cisterna y buques petroleros. • Las actividades de desinfección y exterminación de plagas y roedores, en edificios, fabricas, plantas industriales, trenes, buques, entre otros. • El barrido y lavado de calles, remoción de granizo. • La limpieza de botellas. • Otras actividades de limpieza de edificios e instalaciones industriales n.c.p.	• El control de plagas agrícolas. Se incluye en la clase 0161 «Actividades de apoyo a la agricultura». • La limpieza de automóviles, lavado de autos. Se incluye en la clase 4520 «Mantenimiento y reparación de vehículos automotores». • La limpieza de desagües y alcantarillas. Se incluye en la clase 3700 «Evacuación y tratamiento de aguas residuales». • La limpieza general no especializada de otros negocios y establecimientos profesionales y edificios residenciales	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
					múltiples. Se incluye en la clase 8121 «Limpieza general interior de edificios». • La limpieza de terrenos de construcción. Se incluye en la clase 4312 «Preparación del terreno».	
		813 Actividades de paisajismo y servicios de mantenimiento conexos	8130 Actividades de paisajismo y servicios de mantenimiento conexos	• La plantación, el cuidado y el mantenimiento de: - Parques y jardines para: ▪ Viviendas con jardín de uso privado o comunitario. ▪ Edificios públicos y semipúblicos (escuelas, hospitales, edificios administrativos, iglesias, entre otros). ▪Terrenos municipales y distritales (parques, zonas verdes, cementerios, entre otros). ▪ Ajardinamiento de vías públicas (carreteras, líneas de ferrocarril y de tranvías, canales, puertos).		

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
				▪ Edificios industriales y comerciales. - Vegetación para: ▪ Edificios (terrazas, fachadas, interiores y exteriores). ▪ Campos deportivos y de recreación (ej.: campos de fútbol, golf, entre otros), parques infantiles, praderas para tomar el sol y otros parques de recreo. ▪ Agua embalsada y corriente (fuentes, estanques, piscinas, acequias, corrientes de agua, sistemas para aguas residuales). - Plantas de protección contra el ruido, el viento, la erosión, la visibilidad y los reflejos del sol.		
Q Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	87 Actividades de atención residencial medicalizada	873 Actividades de atención en instituciones para el cuidado de personas	8730 Actividades de atención en instituciones para el cuidado de personas	• Las instalaciones residenciales con asistencia para la vida cotidiana. • Las comunidades de cuidado y apoyo a	• Los servicios en hospitales y clínicas con internación, prestados por médicos. Se incluyen en la clase 8610 «Actividades de	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
		mayores y/o discapacitadas	mayores y/o discapacitadas	jubilados con atención permanente. • Los hogares de ancianos con atención mínima de enfermería. • Las casas de reposo con atención mínima de enfermería.	hospitales y clínicas, con internación». • Los hogares para ancianos con cuidado de enfermerías. Se incluyen en la clase 8710 «Actividades de atención medicalizada de tipo general». • Las actividades de casas de convalecencia de pacientes con retardo mental, enfermedad mental y consumo de sustancias psicoactivas. Se clasifican en la división 8720 «Actividades de atención residencial, para el cuidado de pacientes con retardo mental, enfermedad mental y consumo de sustancias psicoactivas». • Las actividades de trabajo social con alojamiento, tales como orfanatos, hogares y albergues infantiles, albergues	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	 Excluye	Comentarios / Hallazgos
					temporales para personas vulnerables. Se clasifican en la clase 8790 «Otras actividades de atención en instituciones con alojamiento».	
		879 Otras actividades de atención en instituciones con alojamiento	8790 Otras actividades de atención en instituciones con alojamiento	• Las actividades destinadas a proporcionar asistencia social las 24 horas del día a niños y a determinadas categorías de personas que no pueden valerse plenamente por sí mismas, en las que el tratamiento médico o la enseñanza no son componentes importantes, como: - Orfanatos. - Hogares y albergues infantiles. - Albergues temporales para personas vulnerables. - Instituciones que atienden a madres solteras y a sus hijos.	• Los servicios en hospitales y clínicas con internación, prestados por médicos. Se incluyen en la clase 8610 «Actividades de hospitales y clínicas, con internación». • Las actividades de servicios especializados de cuidado de enfermería. Se incluyen en la clase 8710 «Actividades de atención medicalizada de tipo general». • Las actividades de atención para personas con retraso mental, enfermedad	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	 Excluye	Comentarios / Hallazgos
				Esas actividades pueden ser realizadas por organizaciones públicas o privadas. • Los hogares de transición colectivos para personas con problemas sociales o personales. • Los hogares temporales para la rehabilitación de delincuentes.	mental y consumo de sustancias psicoactivas. Se incluyen en la clase 8720 «Actividades de atención residencial, para el cuidado de pacientes con retardo mental, enfermedad mental y consumo de sustancias psicoactivas». • Las actividades de atención para las personas mayores o discapacitadas. Se incluyen en la clase 8730 «Actividades de atención en instituciones para el cuidado de personas mayores y/o discapacitadas». • Las actividades de los organismos especializados en adopción. Se incluyen en la clase 8899 «Otras actividades de asistencia social sin alojamiento n.c.p.».	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
					• Las actividades de alojamiento temporal en albergues para víctimas de desastres. Se incluyen en la clase 8899 «Otras actividades de asistencia social sin alojamiento n.c.p.». • Las actividades educativas. Se incluyen en la sección P, división 85 «Educación».	
	88 Actividades de asistencia social sin alojamiento	881 Actividades de asistencia social sin alojamiento para personas mayores y discapacitadas	8810 Actividades de asistencia social sin alojamiento para personas mayores y discapacitadas	Los servicios sociales, de asesoramiento y de bienestar social. Servicios similares que se prestan especialmente a personas de la tercera edad y personas con discapacidad, en sus domicilios o en otros lugares, organizaciones públicas o privadas, organizaciones nacionales o locales de ayuda y especialistas en servicios de asesoramiento: visita a ancianos enfermos, actividades de atención diurna para ancianos y	• Los servicios en instituciones, prestados por médicos. Se incluyen en la división 86 «Actividades de atención de la salud humana». • La provisión de alojamiento y servicios de cuidado para personas mayores y/o discapacitadas. Se incluye en la clase 8730 «Actividades de atención en instituciones para el	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	 Excluye	Comentarios / Hallazgos
				adultos con discapacidad, actividades de adiestramiento y readaptación profesional para personas con discapacidad, siempre que el componente de educación sea limitado.	cuidado de personas mayores y/o discapacitadas». • Las actividades de cuidado sin alojamiento para niños con discapacidad. Se incluyen en la clase 8891 «Actividades de guarderías para niños y niñas».	
		889 Otras actividades de asistencia social sin alojamiento	8891 Actividades de guarderías para niños y niñas	Las actividades de guarderías que brindan atención sin alojamiento para niños y niñas, incluidos niños y niñas con discapacidad, en donde predomina el servicio de cuidado.	• Las actividades de educación para la primera infancia. Se incluyen en la clase 8511 «Educación de la primera infancia». • Las actividades de educación preescolar. Se incluyen en la clase 8512 «Educación preescolar». • Las actividades de atención sin alojamiento para ancianos. Se incluyen en la clase 8810 «Actividades de asistencia social sin alojamiento para	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	 Excluye	Comentarios / Hallazgos
					personas mayores y discapacitadas».	
			8899 Otras actividades de asistencia social sin alojamiento n.c.p.	• Las actividades de bienestar social y de orientación para niños y adolescentes. • Las actividades de adopción y actividades de prevención contra el maltrato infantil y de otras personas. • Las actividades de asesoramiento sobre el manejo del presupuesto familiar, orientación matrimonial y familiar, y de asesoramiento en cuestiones crediticias y de deuda. • Las actividades comunitarias. • Las actividades de atención a víctimas de desastres, refugiados, inmigrantes, etc., incluido el suministro de alojamiento a esas personas a título temporal o por períodos prolongados.	• El financiamiento y la administración de programas obligatorios de seguridad social. Se incluye en la clase 8430 «Actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria». • Las actividades similares a las descritas en esta clase, pero con alojamiento. Se incluyen en la clase 8790 «Otras actividades de atención en instituciones con *alojamiento».*	Las actividades de asesoramiento sobre manejo de presupuesto familiar, orientación matrimonial y familiar y de asesoramiento en cuestiones crediticias y de deuda tal vez pueden excluirse de la clase 8899 Otra actividades de asistencia social

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
				• Las actividades de rehabilitación y habilitación profesional para desempleados, siempre que el componente de educación sea limitado. • El asesoramiento en establecer y hacer valer su derecho a recibir prestaciones de asistencia y seguros sociales. • Las actividades de atención diurna para grupos sociales vulnerables. • Las actividades de beneficencia, como recaudación de fondos y actividades de apoyo con fines de asistencia social.		
S **Otras actividades de servicios**	94 Actividades de asociaciones	949 Actividades de otras asociaciones	9491 Actividades de asociaciones religiosas	• Las actividades de asociaciones religiosas o de particulares que proporcionan servicios directamente a los fieles en las iglesias, mezquitas, templos, sinagogas y otros lugares de culto.	• La educación impartida por esas asociaciones. Se incluye en la división 85 «Educación». • Las actividades de salud desarrolladas por esas asociaciones.	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	 Excluye	Comentarios / Hallazgos
				• Las actividades de monasterios, conventos y asociaciones similares. • Las actividades de retiros religiosos. • Las actividades de servicios religiosos funerarios.	Se incluye en la división 86 «Actividades de atención de la salud humana». • Las actividades de servicios sociales prestados por esas asociaciones. Se incluye en las divisiones 87 «Actividades de atención residencial medicalizada» y 88 «Actividades de asistencia social sin alojamiento». • Los servicios de pompas fúnebres tales como la sepultura e incineración de cadáveres, preparación de despojos para su inhumación y cremación, entre otros. Se incluye, en la clase 9603 «Pompas fúnebres y actividades relacionadas».	
	96	960	9601			

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	 Excluye	Comentarios / Hallazgos
	Otras actividades de servicios personales	Otras actividades de servicios personales	Lavado y limpieza, incluso la limpieza en seco, de productos textiles y de piel	• El lavado y la limpieza, incluso la limpieza en seco de todo tipo de prendas de vestir (incluidas las pieles), y de productos textiles, que se realizan con equipo mecánico, a mano o por autoservicio que funciona con máquinas accionadas con monedas, para el público en general o para clientes industriales y comerciales. • La recogida y la entrega de lavandería. • El lavado de alfombras y tapetes y la limpieza de cortinas y telones, que se realicen en el local o en la residencia del cliente. • El suministro de ropa de cama, uniformes de trabajo y artículos similares de lavandería. • Las reparaciones menores de alteración de prendas de vestir y otros artículos textiles cuando se efectúan en conexión con la limpieza.	• El alquiler de prendas de vestir distintas de los uniformes de trabajo, aun cuando su limpieza forme parte integrante de la actividad. Se incluye en la clase 7729 «Alquiler y arrendamiento de otros efectos personales y enseres domésticos n.c.p.». • La reparación y el arreglo de prendas de vestir como una actividad independiente. Se incluye en la clase 9529 «Mantenimiento y reparación de otros efectos personales y enseres domésticos». • El alquiler de lavadoras entregadas a domicilio. Se incluye en la clase 7729 «Alquiler y arrendamiento de otros efectos	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
					personales y enseres domésticos n.c.p.».	
			9602 Peluquería y otros tratamientos de belleza	• El lavado, despuntado y corte, peinado, tintura, colorante, ondulado, alisado de cabello y otras actividades similares para hombres y mujeres. • La colocación de uñas y pestañas postizas, entre otros. • El afeitado y recorte de la barba. • El maquillaje facial y corporal por métodos no invasivos. • El bronceado y depilación de la piel por métodos no invasivos (por ejemplo, depilación con cera). • El masaje facial y corporal estético. • Los tratamientos cosméticos faciales y corporales. • Las actividades de los salones de reducción y adelgazamiento.	• La fabricación de pelucas y extensiones de cabello. Se incluye en la clase 3290 «Otras industrias manufactureras n.c.p.». • Los tratamientos de adelgazamiento y los masajes que se efectúan bajo control y supervisión médica. Se incluyen en la clase 8692 «Actividades de apoyo terapéutico». • Las actividades de salones o establecimientos de tatuaje, piercing o perforaciones. Se incluyen en la clase 9609 «Otras actividades de servicios personales n.c.p.». • Las actividades de maquillaje permanente (tatuado).	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
					Se incluyen en la clase 9609 «Otras actividades de servicios personales n.c.p.». • Las actividades de salones de masajes no estéticos. Se incluyen en la clase 9609 «Otras actividades de servicios personales n.c.p.».	
			9603 Pompas fúnebres y actividades relacionadas	• La sepultura y la incineración de cadáveres humanos o animales y las actividades relacionadas con: • La preparación de los muertos para el entierro o la cremación, el embalsamamiento y los servicios mortuorios. • La prestación de servicios de sepultura y cremación. • El alquiler de espacios en funerarias y salas de velación. • El alquiler y venta de tumbas.	• Las actividades de servicios funerarios religiosos. Se incluyen en la clase 9491 «Actividades de asociaciones religiosas».	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
				• El mantenimiento de las tumbas y mausoleos. • La administración de los cementerios.		
			9609 [2] Otras actividades de servicios personales n.c.p.	• Las actividades de baños turcos, sauna y baños de vapor, solarios, salones de masajes no estéticos, entre otros. • Las actividades de astrología y espiritismo. • Las actividades sociales como las de agencias que se encargan de la contratación de acompañantes o de poner en contacto entre sí a personas que buscan compañía o amistad, servicios de citas, y los servicios de agencias matrimoniales. • Los servicios de cuidado de animales domésticos, como residencias y peluquerías para animales, el aseo, la	• Las actividades veterinarias. Se incluyen en la clase 7500 «Actividades veterinarias». • Los tratamientos de adelgazamiento y los masajes que se efectúan bajo control y supervisión médica. Se incluyen en la clase 8692 «Actividades de apoyo terapéutico». • Las actividades de gimnasios. Se incluyen en la clase 9311 «Gestión de instalaciones deportivas». • Las actividades de masaje facial y corporal estético. Se incluyen en la clase	En lugar de espiritismo, ha sido recomendado por personas conocedoras del subsector, presentarse como: astrología, Mancias y otros servicios de consulta de interpretación simbólica o esotérica En la descripción de los servicios de cuidado de animales, cambiar la última parte de "adiestramiento de

[2] Este código incluye las actividades de astrología y espiritismo, cuidado de animales y trabajos sexuales.

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
				sesión de formación y adiestramiento de mascotas. • Las actividades de asociaciones genealógicas. • Las actividades de limpiabotas, porteadores de maletas, aporcadores de automóviles, entre otras. • La explotación de máquinas de servicio personal que funcionan con monedas (foto cabinas, máquinas para el control del peso y la presión arterial, taquillas que funcionan con monedas, etc.). • Las actividades de trabajadores sexuales. • Las actividades de entretenimiento para adultos a través de plataformas digitales. • Las actividades de los salones o establecimientos de tatuaje, piercing o perforaciones.	9602 «Peluquería y otros tratamientos de belleza».	mascotas” a "adiestramiento de animales de compañía"

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
				• Las actividades de maquillaje permanente (tatuado).		
T **Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio**	97 Actividades de los hogares individuales como empleadores de personal doméstico	970 Actividades de los hogares individuales como empleadores de personal doméstico	9700 Actividades de los hogares individuales como empleadores de personal doméstico	• Las actividades de los hogares como empleadores de personal doméstico, tales como: empleadas domésticas, cocineros, camareros, mayordomos, lavanderos, jardineros, porteros, conductores, vigilantes, institutrices, niñeras, instructores, profesores particulares, secretarias, entre otros. • El personal doméstico empleado puede así declarar la actividad de su empleador en los censos o estudios, aunque el empleador sea un particular. El producto generado por esta actividad es consumido por el propio hogar empleador.	• La prestación de servicios, como servicios de cocina, jardinería, etc., por proveedores independientes de servicios (empresas o particulares). Se incluye en la clase correspondiente al tipo de servicio.	
		982 Actividades no diferenciadas de los hogares individuales	9820 actividades no diferenciadas de los hogares individuales	• Las actividades no diferenciadas de hogares como productores de servicios de subsistencia, es decir, actividades de	La CIIU Rev. 04 AC 2022 no especifica las exclusiones	

Sección	División	Grupo	Clase	Actividades Incluye	Excluye	Comentarios / Hallazgos
		como productores de servicios para uso propio	como productores de servicios para uso propio	los hogares que producen diversos servicios para su propia subsistencia. Dentro de estas actividades se incluye la cocina, la enseñanza, el cuidado de los miembros de la familia y otros servicios prestados por el hogar para su propio sostenimiento. • Si los hogares se dedican también a la producción de bienes diversos, utilizados para su propia subsistencia, se clasifican dentro de las actividades no diferenciadas, de hogares privados, como productores de dichos bienes para uso propio.		

Fuente: Elaboración propia a partir de la CIIU 04 A.C. (Departamento Nacional de Estadística - DANE y otros, 2024)

En total se identificaron 18 códigos de actividad económica a 4 dígitos (Clase) para el Área de Cualificación- SEPC.

1.4. Análisis de las ocupaciones del sector (CUOC y otras denominaciones) relacionadas con el área de cualificación.

Este numeral presenta la revisión de los códigos de la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia -CUOC, que están asociados al área de cualificación de Servicios Personales y a la Comunidad (SEPC).

Desde la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia – CUOC, una ocupación se define como el "conjunto de cargos, empleos u oficios que incluyen categorías homogéneas de funciones, independientemente del lugar o tiempo donde se desarrollen" (Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, 2024). Las ocupaciones están clasificadas en nueve grandes grupos que van desde las ocupaciones de dirección y gerencia hasta las ocupaciones más elementales. Cada una de ellas está asociada principalmente a un Área de Cualificación del Marco Nacional de Cualificaciones - MNC, y a unas áreas secundarias donde también hacen su aporte.

A partir de esta comprensión, se efectúa la revisión y verificación, en el documento, de las ocupaciones relacionadas con el AC, dando como resultado un inventario de ocupaciones para todos los niveles jerárquicos de las empresas, asociadas con el sector/subsector del Área de Cualificación correspondiente. Así mismo, se identifican otras ocupaciones que no pertenecen al área de cualificación, pero su aporte es significativo para alcanzar los objetivos de sus procesos de servicios. El resultado es un mapa de ocupaciones clave para el sector, asociadas al área de cualificación.

Efectuada la revisión en la CUOC de las ocupaciones relacionadas con el área de cualificación SEPC, se identificaron 63 ocupaciones asociadas al área. La tabla 3 muestra las ocupaciones identificadas según los 9 Grandes Grupos establecidos en la CUOC. En el Anexo 1 se describen las funciones propias de cada uno de estos grandes grupos.

Tabla 3. Ocupaciones mapeadas en la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia, CUOC, relacionadas con el Área de Cualificación de Servicios Personales y a la comunidad, SEPC

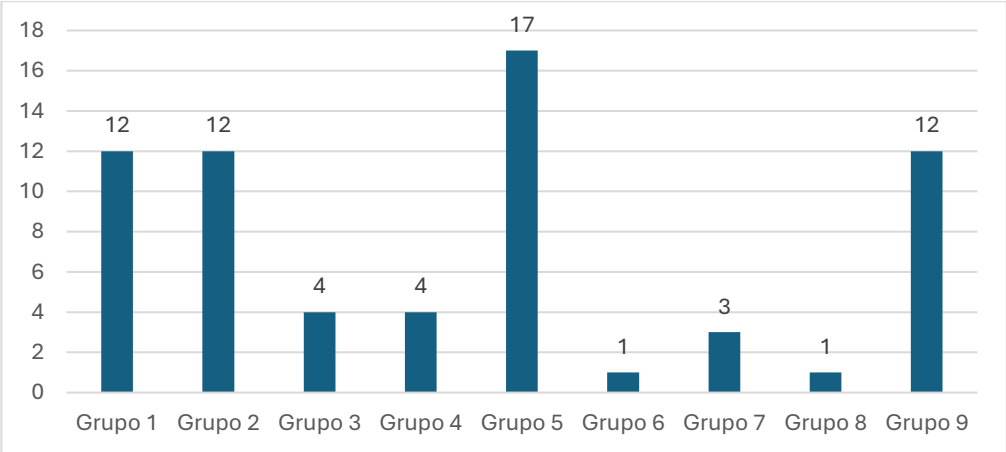
Ocupaciones
Gran Grupo 1. DIRECTORES Y GERENTES:
11140. Dirigente de organizaciones con un interés específico
11200. Directores y gerentes generales
12191. Directores y gerentes de limpieza y mantenimiento
12199. Directores y gerentes de administración y servicios no clasificados en otras ocupaciones
12220 - Director de relaciones públicas
13241. Directores y gerentes de compras y adquisiciones
13410. Directores y gerentes de servicios de cuidados infantiles
13430. Directores y gerentes de atención a personas mayores
13440. Directores y gerentes de servicios de bienestar social comunitario y correccional
14200. Gerentes de comercios al por mayor y al por menor
14312. Directores y gerentes de recreación, actividad física y deportes
14399 Otros gerentes y administradores de servicios no clasificados en otras ocupaciones
SUBTOTAL: 12
Gran Grupo 2 PROFESIONALES, CIENTÍFICOS E INTELECTUALES:
21634. Diseñadores de servicios
21640. Planificadores urbanos, regionales y de tránsito
24210. Profesionales y analistas de gestión y organización
24312. Administradores de comunidades virtuales
24320 - Profesionales de relaciones públicas y comunicaciones
26320. Sociólogos , antropólogos y afines
26340. Psicólogos
26410 - Escritores, correctores y otros profesionales afines
26351. Profesionales del trabajo social y consejeros
26360 Profesionales religiosos y ministros de culto
26433 Intérpretes de lengua de señas
26434 Guías-intérpretes
SUBTOTAL:12
Gran Grupo 3 TÉCNICOS Y PROFESIONALES DEL NIVEL MEDIO
31322 Operadores de incineradores y de rellenos sanitarios
33411. Supervisores administrativos
34120. Trabajadores y asistentes sociales y comunitarios
34130 Auxiliares laicos de las religiones
SUBTOTAL:4
Gran Grupo 4. PERSONAL DE APOYO ADMINISTRATIVO

42220. Empleados de centro de llamadas
42251. Auxiliares de información y servicio al cliente
42299. Otros empleados de servicios de información al cliente no clasificados en otras ocupaciones
43212. Auxiliares de compras e inventarios
SUBTOTAL:4
Gran Grupo 5. TRABAJADORES DE LOS SERVICIOS Y VENDEDORES DE COMERCIOS Y MERCADOS
51410. Peluqueros
51421 Manicuristas y pedicuristas
51422. Cosmetólogos esteticistas
51423. Maquilladores
51424. Asesores de imagen
51429. Otras ocupaciones elementales de los servicios no clasificados en otras ocupaciones
51510. Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos
51520. Ecónomos y mayordomos domésticos
51530. Conserjes y afines
51610. Astrólogos, adivinos y afines
51631. Tanatopractores
51632. Coordinadores de servicios funerarios
51633. Personal de servicios funerarios
51640. Cuidadores de animales
52230. Vendedores y auxiliares de ventas
53110. Cuidadores de niños
53220. Trabajadores de los cuidados personales a domicilio
SUBTOTAL:17
Gran grupo 6. AGRICULTORES Y TABAJADORES CALIFICADOS AGROPECUARIOS FORESTALES Y PESQUEROS
61132. Trabajadores agrícolas calificados de huertas, invernaderos, viveros y jardines
SUBTOTAL: 1
Gran grupo 7. OFICIALES, OPERARIOS, ARTESANOS Y OFICIOS RELACIONADOS4
71310. Pintores y empapeladores
71330. Limpiadores de fachadas y deshollinadores
75440. Fumigadores y otros controladores de plagas y malas hierbas
SUBTOTAL:3

Gran grupo 8. OPERADORES DE INSTALACIONES Y MÁQUINAS Y ENSAMBLADORES
81570. Operadores de máquinas de lavandería
SUBTOTAL: 1
Gran Grupo 9. OCUPACIONES ELEMENTALES
91110 Personal de servicio doméstico
91120. Aseadores de oficinas, hoteles y otros establecimientos
91210. Lavanderos y planchadores manuales
91220. Lavadores de vehículos
91230. Limpiadores de ventanas y vitrinas
91290. Otro personal de limpieza no clasificados en otras ocupaciones
92140. Obreros y peones de jardinería y horticultura
93121. Obreros y ayudantes de obras públicas y mantenimiento
93122 Obreros y operarios de cementerios
96110. Recolectores de basura y material reciclable
96120. Clasificadores de desechos
96130. Ayudantes y operarios de barrido y limpieza de vías y áreas públicas
SUBTOTAL: 12
TOTAL 66 OCUPACIONES

Fuente: Elaboración propia a partir de la Clasificación Única para Colombia CUOC 2024. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, 2024).

Gráfico 1.Distribución de Ocupaciones del Área de Servicios Personales y a la Comunidad en los Grandes Grupos de la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia, CUOC



Fuente: Elaboración propia con base en la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia, CUOC (Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, 2024).

Como se aprecia en la Gráfico 1, existe una concentración marcada de ocupaciones en el Grupo 5. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados con diecisiete (17) ocupaciones; seguido por los Grupos 1, 2 y 9. Directores y gerentes; Profesionales, científicos e intelectuales; y Ocupaciones elementales, con doce (12) ocupaciones cada uno; le siguen los Grupos 3 y 4. Técnicos y profesionales del nivel medio; y Personal de apoyo administrativo con cuatro (4) ocupaciones; el Grupo 7. Oficiales, operarios, artesanos y oficios relacionados, con tres (3) ocupaciones, y cierran los Grupos 6 y 8, Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios forestales y pesqueros y Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores, con una (1) ocupación.

Ahora bien, además de ubicar las ocupaciones según niveles de los grandes grupos de la CUOC, en la Tabla 4 se muestran también las ocupaciones *principales* asociadas al Área de Cualificación SEPC, y aquellas otras ocupaciones que, si bien, no pertenecen al área de cualificación, su aporte es significativo para alcanzar los objetivos de su proceso de producción de servicios. El resultado del ejercicio es un mapa de ocupaciones principales pertenecientes al sector SEPC y otras pertenecientes a otras Áreas de Cualificación, pero asociadas a este[3].

Tabla 4. Número de Ocupaciones propias de SEPC y de otras Áreas de Cualificación

No	Código CUOC	Nombre	AC-SEPC	Otras Áreas de Cualificación

[3] Es importante resaltar que, para efectos del diseño y estructuración de cualificaciones abordadas en la Etapa D, se tienen en cuenta prioritariamente aquellas que corresponden al Área de Cualificación y solo en contadas excepciones se podrán diseñar cualificaciones para ocupaciones no propias del sector, dada la especialidad de sus competencias dentro de los procesos de la cadena de valor.

1	11140	Dirigente de organizaciones con un interés específico		AFDE
2	11200	Directores y Gerentes Generales		AFDE
3	12191	Directores y Gerentes de limpieza y mantenimiento		AFDE
4	12199.	Directores y gerentes de administración y servicios no clasificados en otras ocupaciones		AFDE
5	12220	Director de relaciones públicas		AFDE
6	13241.	Directores y gerentes de compras y adquisiciones		AFDE
7	13410.	Directores y gerentes de servicios de cuidados infantiles		AFDE
8	13430.	Directores y gerentes de atención a personas mayores		AFDE
9	13440.	Directores y gerentes de servicios de bienestar social comunitario y correccional		AFDE
10	14200.	Gerentes de comercios al por mayor y al por menor		AFDE
11	14312.	Directores y gerentes de recreación, actividad física y deportes		AFDE
12	14399	Otros gerentes y administradores de servicios no clasificados en otras ocupaciones		AFDE
13	21634.	Diseñadores de servicios		AFDE
14	21640.	Planificadores urbanos, regionales y de tránsito		COIF
15	24210.	Profesionales y analistas de gestión y organización		AFDE
	24312.	Administradores de comunidades virtuales		COMP
16	24320	Profesionales de relaciones públicas y comunicaciones		COMP
17	26320.	Sociólogos , antropólogos y afines		CISH
18	26340.	Psicólogos		CISH
19	26351.	Profesionales del trabajo social y consejeros		CISH
	26360	Profesionales religiosos y ministros de culto		CISH
20	26410	Escritores, correctores y otros profesionales afines		LIAG
21	26433	Intérpretes de lengua de señas		CISH
22	26434	Guías-intérpretes		CISH
23	31322	Operadores de incineradores y de rellenos sanitarios		CPSA
24	33411.	Supervisores administrativos		AFDE

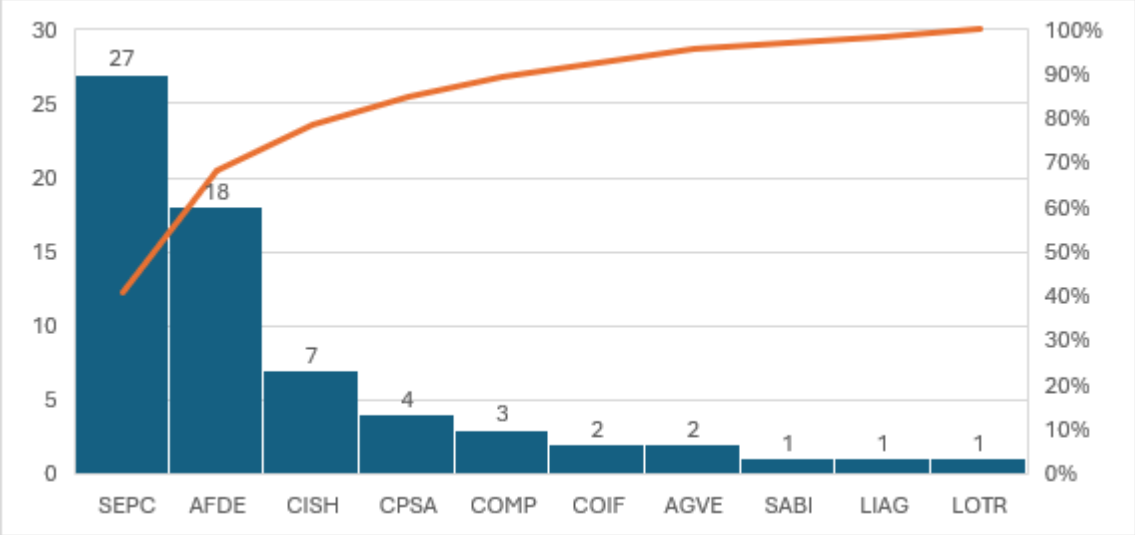
25	34120.	Trabajadores y asistentes sociales y comunitarios		CISH
26	34130	Auxiliares laicos de las religiones	SEPC	
27	42220.	Empleados de centro de llamadas		AFDE
28	42251.	Auxiliares de información y servicio al cliente		AFDE
29	42299.	Otros empleados de servicios de información al cliente no clasificados en otras ocupaciones		AFDE
30	43212.	Auxiliares de compras e inventarios		LOTR
31	51410.	Peluqueros	SEPC	
32	51421	Manicuristas y pedicuristas	SEPC	
33	51422.	Cosmetólogos esteticistas	SEPC	
34	51423.	Maquilladores	SEPC	
35	51424.	Asesores de imagen	SEPC	
36	51429.	Otras ocupaciones elementales de los servicios no clasificados en otras ocupaciones	SEPC	
37	51510.	Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos	SEPC	
38	51520.	Ecónomos y mayordomos domésticos	SEPC	
39	51530.	Conserjes y afines	SEPC	
40	51610.	Astrólogos, adivinos y afines	SEPC	
41	51631.	Tanatopractores	SEPC	
42	51632.	Coordinadores de servicios funerarios	SEPC	
43	51633.	Personal de servicios funerarios	SEPC	
44	51640.	Cuidadores de animales	SEPC	
45	52230.	Vendedores y auxiliares de ventas		COMP
46	53110.	Cuidadores de niños	SEPC	
47	53220.	Trabajadores de los cuidados personales a domicilio		SABI
48	61132.	Trabajadores agrícolas calificados de huertas, invernaderos, viveros y jardines		AGVE
49	71310.	Pintores y empapeladores		COIF
50	71330.	Limpiadores de fachadas y deshollinadores	SEPC	
51	75440.	Fumigadores y otros controladores de plagas y malas hierbas		AGVE
52	81570.	Operadores de máquinas de lavandería	SEPC	
53	91110	Personal de servicio doméstico	SEPC	

54	91120.	Aseadores de oficinas, hoteles y otros establecimientos	SEPC	
55	91210.	Lavanderos y planchadores manuales	SEPC	
56	91220.	Lavadores de vehículos	SEPC	
57	91230.	Limpiadores de ventanas y vitrinas	SEPC	
58	91290.	Otro personal de limpieza no clasificados en otras ocupaciones	SEPC	
59	92140.	Obreros y peones de jardinería y horticultura	SEPC	
60	93121.	Obreros y ayudantes de obras públicas y mantenimiento	SEPC	
61	93122	Obreros y operarios de cementerios	SEPC	
62	96110.	Recolectores de basura y material reciclable		CPSA
63	96120.	Clasificadores de desechos		CPSA
64	96130.	Ayudantes y operarios de barrido y limpieza de vías y áreas públicas		CPSA
Total : 66			27	39

Fuente: Elaboración propia a partir de Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia, CUOC. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, 2024).

El gráfico 2 muestra el número de Ocupaciones propias del AC y aquellas pertenecientes a otras Áreas:

Gráfico 2. Número y porcentaje de ocupaciones propias del AC-SEPC y de otras Áreas



Fuente: Elaboración propia con base en la Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia, CUOC (Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, 2024).

El 41% de las ocupaciones mapeadas en la CUOC, pertenecen al Área de Cualificación de los Servicios Personales y a la Comunidad, SEPC; en tanto que el 59% pertenecen a otras áreas de cualificación.

1.4.1. Identificación de los campos y niveles de los programas educativos en la clasificación internacional normalizada de educación -CINE 24

La Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, CINE (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, 2013) representa una clasificación de referencia que permite ordenar los programas educativos y sus respectivas certificaciones por niveles de educación y campos de estudio; esta clasificación se realiza en concordancia con categorías consensuadas a nivel internacional, universalmente válidas y aplicables al espectro total de sistemas educativos en el mundo. Es así como se cuenta con dos referencias: la *CINE-N* que establece los niveles educativos y la *CINE-F* que presenta los programas por campos de educación (DANE, 2023).

En este sentido, se denomina CINE-N la organización de los programas en 9 niveles, como se observa en la siguiente tabla, dónde del 0 al 3 corresponde con los programas de educación inicial, básica primaria, básica secundaria y media; el nivel 4 incluye los programas de normalistas; y los niveles CINE 5, 6, 7 y 8 corresponden a la educación superior e incluyen la educación técnica profesional, tecnológica, universitaria o equivalente, especialización, maestría o equivalente y doctorado o equivalente. El Nivel 9 corresponde a los programas de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano. Esta organización por niveles define sus características, rangos de duración y requisitos de ingreso (Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, 2023)**.**

Tabla 5. Niveles de educación CINE-N-2011

Nivel	Denominación
8	Doctorado o equivalente
7	Especialización, maestría o equivalente
6	Universitario o equivalente
5	Educación técnica profesional y tecnológica
4	Educación postsecundaria
3	Educación Media
2	Educación Básica Secundaria
1	Educación Básica Primaria
0	Educación de la primera infancia
9	Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano

Fuente: Elaboración propia, información tomada del (DANE, 2023).

Por otra parte, la CINE-F-2013 plantea una estructura general y nomenclatura basadas en los contenidos temáticos, que se agrupan en tres campos de nivel jerárquico así: Nivel 1 Campo amplio, Nivel 2 Campo específico y Nivel 3 Campo detallado, y de esta forma se clasifican los programas y los certificados que se otorgan sobre la base de los contenidos.

A partir de esta organización se determina que el área de cualificación de Servicios Personales y a la Comunidad- SEPC está relacionada con 4 campos amplios que tienen los siguientes códigos, el 00 correspondiente a Programas y certificaciones genéricos, el 02 de Artes y humanidades; el 09 correspondiente a Salud y bienestar y el campo 10 correspondiente a Servicios

A continuación, se presenta los conocimientos y ejemplos de programas pertenecientes a los 8 campos detallados que están relacionados con el AC (Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, 2023)**:**

Tabla 6. Campos detallados, contenidos y programas de la CINE-F-2013 asociados al AC SEPC

Código Campo detallado	Contenidos	Ejemplo de Programas
0011 Programas y certificaciones básicas	Programas amplios y no especializados de una comprensión elemental de otros temas tales como historia, geografía, ciencias naturales, ciencias sociales, arte y música y en algunos casos instrucción religiosa.	Los programas básicos impartidos en las escuelas religiosas, los seminarios, etc., que contienen instrucción religiosa
0221 Religión y Teología	Estudios de libros sagrados Estudios de las religiones Marcos jurídicos de las religiones Métodos teológicos y exegéticos Místicas y espiritualidades Religiones y bien común Teología fundamental y sistemática Teología moral y práctica Teologías contextuales y de las religiones Contenidos afines a la "Religión y teología"	Ciencias religiosas Maestría en teología Profesional en teología Religión Sagrada teología Teología Teología y ciencias religiosas
0231 Adquisición del lenguaje	Interpretación y traducción Lengua de señas colombiana	Especialización en desarrollo del lenguaje y su patología
0921 Asistencia a adultos, adultos mayores con o sin discapacidad	Cuidado no clínicos, ni de salud de persona mayor Cuidados no clínicos, ni de salud de persona mayor con discapacidad Cuidado personal no clínico, ni de salud de adultos Primeros auxilios Contenidos afines a la Asistencia a adultos, adultos mayores con o sin discapacidad.	Cuidado (no médico) de los adultos mayores Cuidado no clínico de adultos y adultos mayores con discapacidad Cuidado personal de adultos Especialización en atención integral del adulto mayor
0922 Asistencia, protección y servicios a la infancia, adolescencia y juventud	Atención no clínicos, ni de salud a la infancia Programas de ocio infantil Guarderías Atención básica no clínica, ni de salud a niños con o sin discapacidad Servicios no clínicos, ni de salud para la juventud Programas de animadores juveniles Contenidos afines a la Asistencia, protección y servicios a la infancia, adolescencia y juventud	Atención integral a la primera infancia Atención integral a la primera infancia bilingüe Programas de recreación para jóvenes Técnico laboral en competencias en atención integral a la primera infancia Técnico laboral en estimulación y asistencia a la primera infancia Técnico profesional en atención y cuidado a la primera infancia

Código Campo detallado	Contenidos	Ejemplo de Programas
1011 Servicios domésticos	Cafetería Cocina (doméstica) Cuidadores, empleados del hogar y trabajadores de servicios a domicilio Deshollinadores Economía doméstica Lavandería Limpieza Tintorería Contenidos afines a la "Servicios domésticos"	Limpieza de chimenea Limpieza de ventanas Limpieza en seco Mantenimiento, cuidado de la casa, servicio del hogar principal Técnico laboral en auxiliar de servicios generales de reparación e instalaciones Técnico laboral en auxiliar de servicios generales, aseo y cafetería Técnico laboral en auxiliar servicios generales aseo y cafetería
1012 Peluquería y Tratamientos de belleza	Barbería Peluquería Manicura y pedicura Cosmetología y estética integral Maquillaje Asesoría de imagen Contenidos afines a la Peluquería y tratamientos de belleza	Técnico laboral en asesoría de imagen Técnico laboral en consultor de belleza Técnico laboral en cosmetología y estética integral Técnico laboral en maquillaje profesional Técnico laboral en peluquería Técnico laboral por competencias en cuidado estético de manos y pies
1016 Servicios Funerarios y Tanatopraxia	Tanatopraxia Ciencias mortuorias Histopatología - Embalsamamiento Estética de cadáveres Gestión logística de servicios funerarios Atención a clientes y dolientes Bioseguridad y sanidad Contenidos afines a los Servicios Funerarios y tanatopraxia	Ciencias mortuorias Estética de cadáveres Tanatopraxia Técnica profesional en tanatopraxia Técnico laboral en auxiliar en servicios funerarios Técnico laboral en auxiliar en tanatopraxia Técnico laboral por competencias en tanatopraxia

Fuente: Elaboración propia, información tomada del CINE-F 2013 (DANE, 2023)

La tabla anterior es útil en cuanto referencia los conocimientos que permiten ordenar los programas educativos y sus respectivas certificaciones por niveles de educación y formación en el AC SEPC y la mayoría de los subsectores que la conforman. De igual manera, se evidencia que el subsector de Astrología y Mancias perteneciente al AC, no se incluye en ninguno de los campos de la clasificación CINE-F, por lo cual se requiere ampliar la búsqueda de información y referentes que apoyen la estructuración de las cualificaciones relacionadas con las ocupaciones de

este subsector, teniendo en cuenta su relevancia para la sociedad colombiana y el número significativo de personas dedicadas a estos estudios y al ejercicio de estas actividades económicas, reconocidas por clasificaciones internacionales como la CIIU.

2. CADENA DE VALOR: relaciones de creación de valor

La cadena de valor es un modelo que permite analizar las actividades necesarias para la producción de bienes o la prestación de servicios, desde su concepción hasta su entrega al consumidor final (Porter, 1985). En un contexto productivo, este enfoque facilita la identificación de eslabones que interconectan a los actores del sector, evidenciando la manera en que cada fase contribuye al valor agregado del producto o servicio.

El análisis de la cadena de valor se basa en una metodología combinada de fuentes primarias y secundarias. Se inicia con una revisión documental de normativas, estudios de mercado y referencias sectoriales. Posteriormente, se valida con actores clave para mapear las interacciones dentro del sector. Este enfoque permite identificar el alcance geográfico, la interdependencia de actores, el impacto tecnológico y los desafíos competitivos (Kaplinsky & Morris, 2001)

Además, el estudio de la gobernanza dentro de la cadena de valor analiza los mecanismos de regulación, las relaciones de poder y los incentivos que rigen el comportamiento de los participantes. Este análisis es clave para optimizar el desempeño del sector y desarrollar estrategias de mejora.

2.1. Cadena de Valor en el Ámbito Productivo

En los diferentes sectores económicos, la creación de valor se aborda desde enfoques como la cadena de valor, el sistema de valor y el ecosistema de valor, considerando la misión, la complejidad y la interrelación de actores en sus procesos. En el sector de Servicios Personales y a la Comunidad (SEPC), la generación de valor

sigue una estructura común en sus aspectos medulares, con particularidades específicas en cada empresa.

La cadena de valor se compone de actividades primarias y actividades de apoyo que incluyen:

- **Logística interna:** gestión de insumos y materiales.
- **Operaciones:** transformación de insumos o prestación del servicio.
- **Logística externa:** distribución de productos o servicios.
- **Mercadotecnia:** promoción y posicionamiento.
- **Servicio postventa:** soporte y atención posterior.

Por su parte, las actividades de apoyo respaldan a las primarias e incluyen:

- **Adquisición:** aprovisionamiento de insumos y recursos.
- **Desarrollo tecnológico:** innovación y optimización de procesos.
- **Gestión de recursos humanos:** contratación, formación y administración del talento.
- **Infraestructura organizacional:** planificación, control y cumplimiento normativo.

2.2. Identificación de la perspectiva internacional frente a los servicios personales y a la comunidad -SEPC

En cuanto a la revisión de la perspectiva internacional de los servicios personales y a la comunidad, SEPC, se tuvo en cuenta que desde el campo teórico y académico se ha avanzado en el estudio y en la identificación de las particularidades en la forma de aportar valor en cada uno de los procesos que se adelantan en la prestación de servicios. Adicionalmente, se ponen de relieve un grupo de cadenas de valor a nivel internacional para algunos de los subsectores que componen el área de cualificación.

Como se advirtió anteriormente, la cadena de valor es una idea que surgió en los trabajos elaborados por Michael Porter como un mecanismo para plasmar la forma en la que se construye y aporta valor a un producto o servicio, a través de una serie de actividades y procesos interconectados que constituyen la oferta final a un "cliente" o beneficiario. Hergert y Morris (Hergert & Morris, 1989) señalan que, en el análisis de la cadena de valor, el aspecto fundamental radica en que el valor que gana un producto (y sus costos) pasa por el desarrollo de una serie de actividades verticales de producción dentro de una empresa u organización. De esta manera, el concepto de valor se asocia a que los productos o servicios sean vistos como un conjunto de atributos (Lancaster, 1975) por parte de quien lo adquiere. En el caso del sector de SEPC, no siempre esta ganancia está expresada en términos monetarios ligados a las lógicas del mercado.

Dicho esto, es menester indicar que el modelo original o genérico de cadena de valor que aportó Porter se sitúa principalmente en el contexto de una empresa manufacturera tradicional y es utilizado para ahondar en las ventajas competitivas de una empresa con su competencia. No obstante, Porter no proscribió el uso del paradigma de la cadena de valor en el sector de servicios, al contrario, lo promovió en sus escritos poniendo como ejemplo las distintas etapas que componen un viaje aéreo, en donde no hay un proceso estricto de transformación de materias primas.

En sintonía con lo expuesto, y en aras de profundizar la forma en la que opera y se agrega valor en el sector de servicios, se complementa la investigación con una revisión de la literatura académica alrededor de las cadenas de suministros para el sector de servicios, las cuales se ajustan y toman como prioridad al cliente y sus demandas.

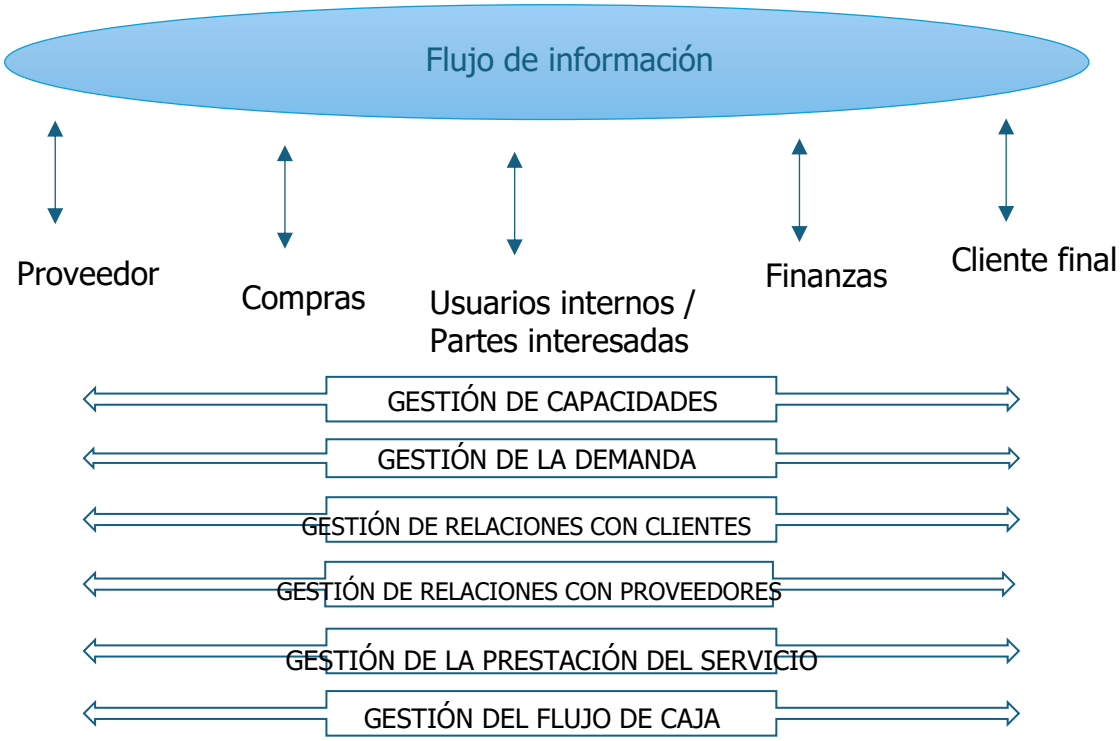
Karadayi y SerdarAsan (2014) en su conferencia "A framework for service supply chain management literatura" realizan una aproximación sistemática al crecimiento en las investigaciones sobre dicha temática, lo cual responde a un aumento sustancial en la participación del sector servicios en las economías

nacionales. Como resultado de dicho ejercicio, se pudo constatar que la gestión de las cadenas de suministros en el sector de servicios puede ser más compleja que las cadenas de suministros de productos ligadas al sector manufacturero, debido a una mayor participación de la interacción humana, tanto en el diseño como en la prestación del servicio.

Las autoras reseñan como se han integrado dichos ajustes al modelo SCOR (Supply Chain Operations Reference), un marco de referencia que ha permitido estandarizar las cadenas de suministros a través de 5 áreas claves a saber: planificación, abastecimiento, producción, entrega y devolución. (Ellram, Tate, & Billington, 2004) adaptan el modelo SCOR al sector servicios a través de la inclusión de ciertas especificaciones dentro de las áreas principales enunciadas: a) gestión de la capacidad y de habilidades, b) la gestión de la demanda, c) la gestión de las relaciones con los clientes, d) la gestión de las relaciones con los proveedores, e) la gestión de la prestación de servicios y f) la gestión del flujo de caja. Estos aspectos recogen la naturaleza intangible de los servicios, la mayor interacción con el cliente y la gestión del conocimiento, en un contexto donde el valor se crea a través de la experiencia y la generación de soluciones personalizadas.

En cuanto a la planificación, los ajustes incorporan aspectos como 1) la capacidad humana y la coordinación de recursos no físicos como el tiempo y la información; 2) la entrega del servicio, ya sea de manera virtual o presencial, teniendo en cuenta aspectos como la experiencia del cliente y la oportunidad; 3) dado que los servicios prestados tienen como base los conocimientos y habilidades de quien lo provee, se incluye la gestión del conocimiento como un determinante que asegura el flujo de la información de manera eficiente entre los proveedores y clientes; 4) y se resalta la necesidad de gestionar la co-creación de valor en donde el cliente participa activamente en la definición y entrega del servicio. Este modelo se ejemplifica gráficamente de la siguiente manera:

Figura 3. Modelo de cadena de suministro de servicios



Fuente: Modelo de cadena de suministro de servicios (Ellram, Tate, & Billington, 2004)

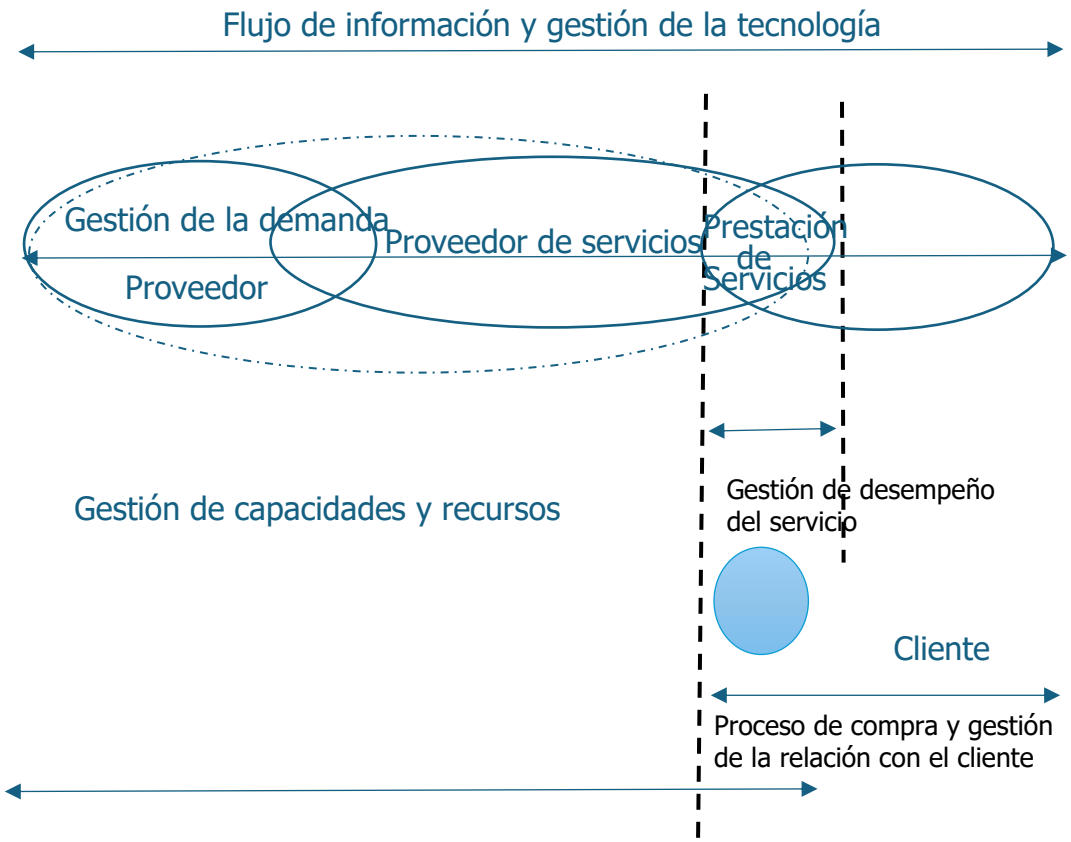
En línea con lo anterior, el Modelo de Cadena de Suministros de Servicios Integrado, Unificado y Extendido (IUE-SSCM) (Baltacioglu, Ada, Kaplan, & Cem Kaplan, 2007), considera la intangibilidad del servicio, la personalización en su prestación y la importancia de la experiencia del cliente. Este modelo tiene en cuenta que los servicios no pueden ser almacenados, transportados o medidos como los productos físicos, y se enfoca en la gestión de activos intangibles como el conocimiento, las habilidades del personal y la experiencia del cliente o beneficiario.

Así mismo, a pesar de los esfuerzos por estandarizar los servicios que se ofertan, estos suelen ser altamente personalizados y adaptados a las necesidades de cada cliente, haciéndolos únicos e imponiendo la necesidad de integrar criterios de flexibilidad y adaptación en la prestación del servicio. Por esto, la experiencia del cliente resulta ser un componente clave en la cadena, por lo que se incorporan componentes como a) la gestión de la demanda, que considera factores como las

preferencias del cliente; b) la gestión de la capacidad y de los recursos (personal capacitado, tiempo, información), garantizando su disponibilidad; c) la co-creación de valor, en la medida en que el cliente colabora en la definición y entrega del servicio; d) la gestión de la experiencia del cliente a través de la incorporación de métricas que permitan medir con mayor grado precisión la satisfacción del cliente; e) y la coordinación y colaboración entre proveedores, prestadores de servicios y clientes toda la cadena de suministro, para garantizar un servicio eficiente, de calidad y ajustado a las demandas del cliente.

A continuación, una representación gráfica del Modelo de la Cadena de Suministros de Servicios Integrado, Unificado y Extendido IUE-SSCM:

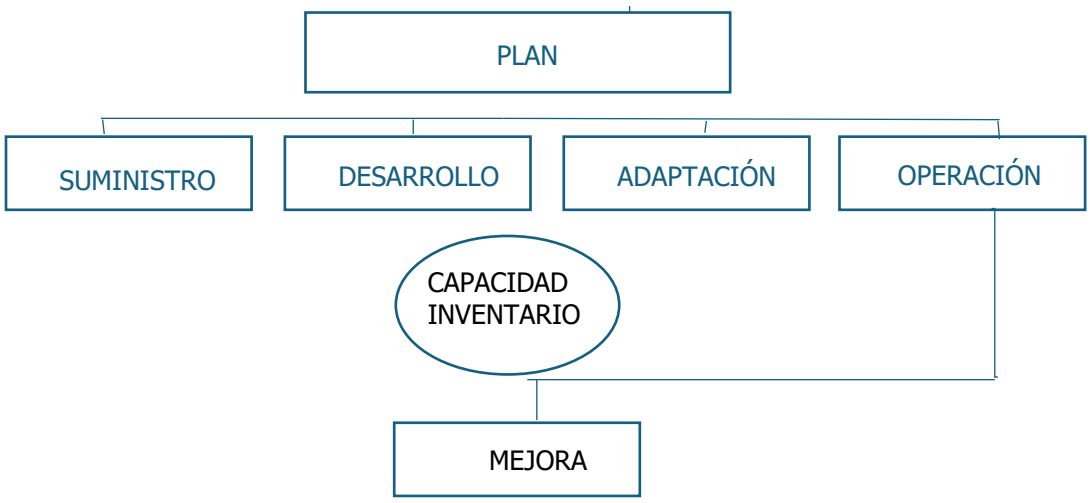
Figura 4. Flujo de información y gestión de la tecnología



Fuente: Modelo de cadena de suministro de servicios IUE-SSCM [3]. tomado de (Baltacioglu, Ada, Kaplan, & Cem Kaplan, 2007)

Por último, se encuentra el modelo sugerido por Giannakis (2011) el cual establece una cadena de suministros flexible y adaptativa según las características del servicio. Este modelo integra características únicas del sector como la simultaneidad en la producción y consumo, la adaptación del servicio a las necesidades del cliente antes de la operación y la gestión de las capacidades de la empresa como el manejo de su inventario de manera eficaz a lo largo de toda la cadena. Como en el caso del sector de SEPC, la adaptación del servicio antes de la operación no desconoce la necesidad de proveerse de los insumos necesarios para la prestación del servicio ni el diseño de un catálogo de servicios que deba ser ajustado a la luz de las demandas establecidas por el cliente.

Figura 5. Modelo de referencia de la cadena de suministro de servicios



Fuente: Tomado de (Giannakis, 2011)

Estos tres modelos de cadena de suministros aportan elementos clave en el análisis del comportamiento de la cadena de valor del sector servicios, que incluyen los servicios personales y a la comunidad: el factor o componente humano en la prestación del servicio; la intangibilidad del servicio; la simultaneidad en la prestación o producción del servicio y su consumo; la personalización de cada servicio y el alto nivel de flexibilidad y adaptabilidad que demanda; entre otros factores.

Lara (2024) señala que las características del sector han generado que los análisis de cadenas de valor sean muy específicos para cada empresa y consideren su propuesta de valor particular. Es más, Lara (2024) reconoce que el diseño de cadenas de valor para esta actividad económica es complejo a nivel internacional debido a que la mayor parte de las empresas son MiPymes, que en su mayoría no ejecutan actividades de planificación estratégica.

Considerando las particularidades del sector descritas, la Fundación Pública Andaluza (2021) sostiene que el diseño de cadenas de valor para empresas del sector de servicios personales debe contemplar la naturaleza de sus operaciones, las cuales divide en dos grandes grupos:

- Recepción: Actividades que se ejecutan con el cliente
- Trastienda: Actividades que se desarrollan sin el cliente y se pueden automatizar porque pueden tener un carácter repetitivo.

Adicionalmente, teniendo en cuenta el tipo de actividades que se desarrollan en las empresas del sector de servicios, la Fundación Pública Andaluza (2021) propone un esquema general de cadena de valor que contemple los siguientes eslabones:

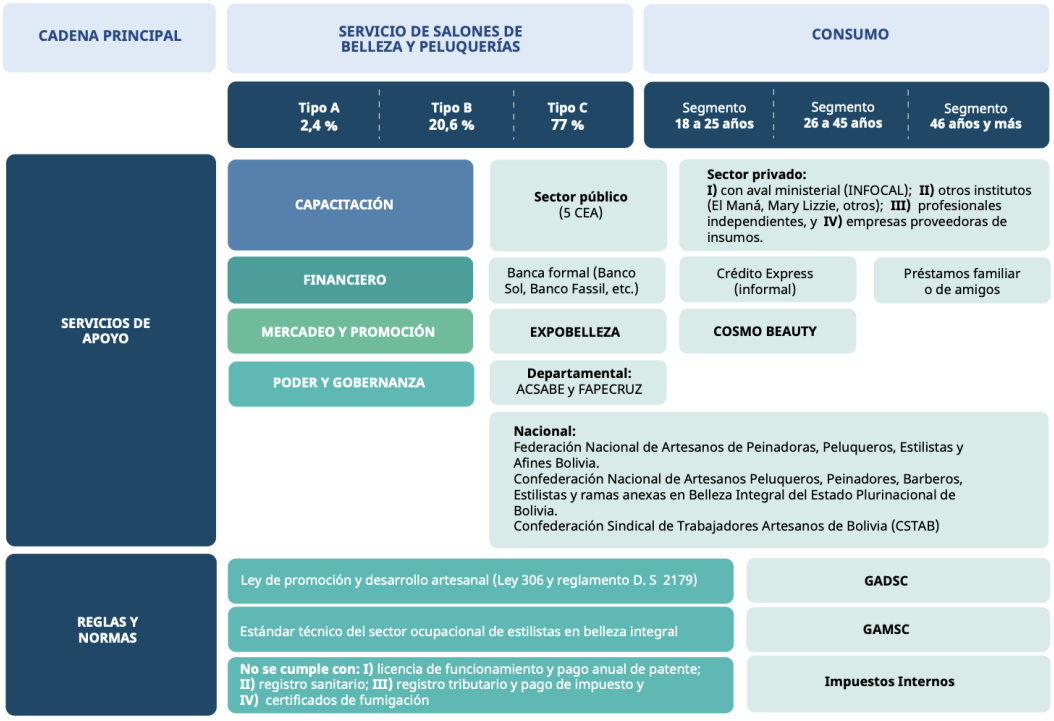
1. Concepto-localización: permite la definición del servicio y determina la ventaja competitiva de las empresas.
2. Reclutamiento-compras: se enfoca en los procesos de planificación para reclutar a profesionales de alta calidad y tener una adecuada capacidad de negociación con proveedores.
3. Mercadeo: Actividades enfocadas en el desarrollo de estrategias comerciales para posicionamiento, penetración y fidelización de clientes en un nicho de mercado.

4. Prestación de servicios: Desarrollo del servicio específico de la empresa de acuerdo con su propuesta de valor, calidad y mejora continua.

Ahora bien, para el Área de Cualificaciones – SEPC, la literatura internacional sobre cadenas de valor aplicables a los subsectores es limitada, sin embargo, en el proceso de revisión bibliográfica se lograron ubicar algunos ejemplos que fueron insumo para las primeras versiones de las cadenas de valor elaboradas en el proyecto.

Para el subsector de belleza, asesoría de imagen y afines se identificó la cadena de valor de salones de belleza y peluquerías de la ciudad de Santa Cruz en Perú. En la cadena de valor se encuentran dos eslabones denominados: "actividades principales", el cual clasificó a las empresas en tres grupos (A, B y C) de acuerdo con el nivel de producción, formalidad y tributación, capacidad de negociación y adquisición de bienes y servicios, cumplimiento normativo, infraestructura y nivel de ingresos de la empresa. En el eslabón de "consumo", se clasificó a los clientes de acuerdo con el ciclo etario, al considerar que existían unas tendencias clara y diferenciable entre clientes de 18 a 25 años, 26 a 45 años y 46 años o más. Al mismo tiempo, la cadena de valor también incluye las actividades de apoyo tales como capacitación, finanzas, mercadeo y promoción y poder y gobernanza (de importancia para la cadena de valor para el empoderamiento de las mujeres empresarias) y el marco normativo vigente para las empresas del sector (ver Figura 6).

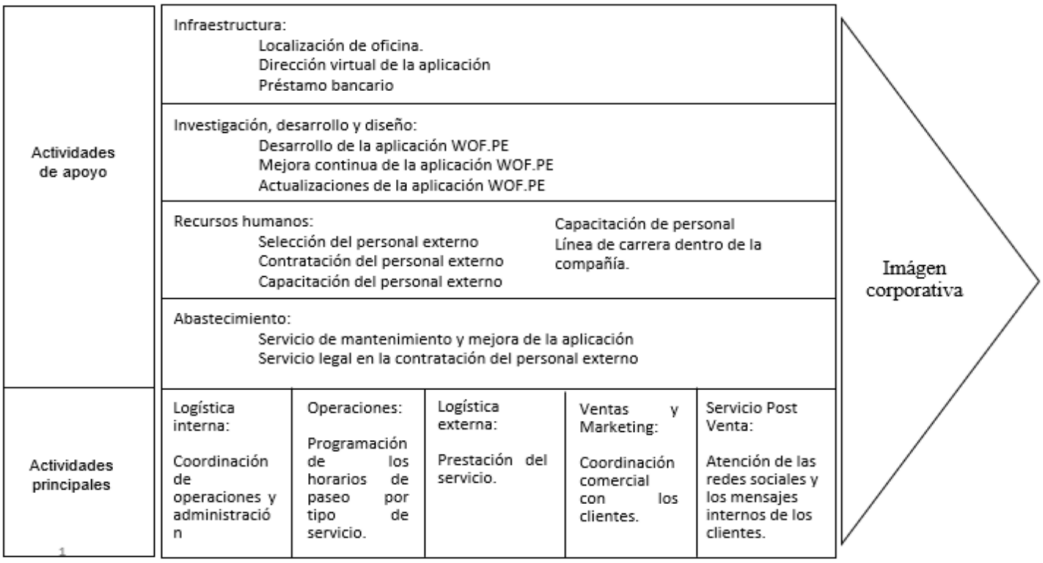
Figura 6. Cadena de valor de salones de belleza y peluquería de Santa Cruz (Perú)



Fuente: Tomado de la Organización Internacional de Trabajo (2022)

Para el subsector de cuidado de animales de compañía, Díaz y otros (2018) explicaron que la prestación de servicios para empresas de paseo de animales de compañía en Perú integra un proceso que comienza con la logística interna, sigue el eslabón de operaciones, logística externa, ventas y marketing y finaliza con los servicios postventas. La propuesta de Díaz y otros (2018) también incluye actividades de apoyo relacionadas con la infraestructura del espacio donde se presta el servicio, la investigación, desarrollo y diseño, los recursos humanos y el abastecimiento.

Figura 7. Cadena de valor para la empresa WOF.PE Paseitos



Fuente: Díaz y otros (2018)

Por otro lado, el subsector de la limpieza desempeña un papel crucial dentro de la cadena de valor de diversas industrias, asegurando no solo la higiene y seguridad de los espacios, sino también contribuyendo a la eficiencia operativa de las empresas. De acuerdo con ASPEL (Asociación Profesional de Empresas de Limpieza ASPEL, 2022) la limpieza es una parte fundamental en el funcionamiento de otros sectores productivos, garantizando condiciones óptimas para el desarrollo de actividades económicas y la protección de la salud.

En este sentido, la limpieza profesional se posiciona como un eslabón clave dentro de la cadena de valor, dado que su correcta gestión impacta directamente en la productividad y la imagen corporativa de las organizaciones (Asociación Provincial de Empresarios de Limpieza de Edificios y Locales de Pontevedra, 2022). A través de la implementación de procesos innovadores y tecnologías avanzadas, las empresas del sector han logrado optimizar sus servicios, mejorando la calidad y sostenibilidad de sus operaciones. La cadena de valor en el subsector de la limpieza

puede desglosarse en distintos eslabones interconectados. El primero es la planificación y diseño de los servicios, donde se establecen las necesidades específicas de cada industria y se definen protocolos de actuación. Luego, se encuentra la adquisición de insumos y tecnología, en la que se prioriza la selección de productos de limpieza, maquinaria especializada y soluciones ecológicas. Posteriormente, se ejecuta la prestación del servicio, garantizando la aplicación de procedimientos eficientes que minimicen impactos negativos en el entorno. Finalmente, el seguimiento y control de calidad asegura la mejora continua a través de auditorías y evaluaciones de desempeño (Quimdespro, s.f.).

Figura 8. Cadena de Valor Empresa Quimdespro



Fuente: Tomado de (Quimdespro, s.f.)

El subsector de servicios funerarios desempeña un papel esencial en la sociedad, proporcionando atención a las familias en momentos de duelo y facilitando la disposición adecuada de los restos humanos. A nivel mundial, este subsector ha evolucionado significativamente debido a factores como el envejecimiento de la población, la diversificación de los servicios y el impacto de la tecnología en la planificación y gestión de los rituales funerarios (Grand View Research, 2023) . Además, la globalización y la expansión de empresas multinacionales han impulsado

una mayor estandarización en la calidad y oferta de estos servicios. El subsector está experimentando una creciente consolidación, con la expansión de grupos multinacionales de servicios funerarios en distintos continentes. Empresas como Service Corporation International (SCI) y Dignity PLC han adquirido numerosas funerarias locales, facilitando la estandarización de servicios y el acceso a planes funerarios prepagados a nivel global (MarketWatch, 2023)

Adicionalmente, es importante poner de presente el aumento en las preferencias en la cremación como una opción para la disposición final del cuerpo, luego de la pandemia generada por el COVID 19 (Núñez, 2022). Por ello, el comparativo de las cadenas de valor que sugiere Paché (2022), tanto para la cremación como para el entierro, permiten observar algunas particularidades en términos de los materiales que se usan, los procesos que se siguen y el impacto ambiental generado en cada una de ellas:

Figura 9. Cremación vs servicio funerario de entierro: dos cadenas de valor



Fuente: Adaptación de (Paché, 2022) de (Toutain Meusnier & Ho, 2017)

De igual manera, se representa la cadena de valor de una empresa del subsector de servicios funerarios en Chile. La Figura representa la cadena de valor de Chile Ataúdes, dividiendo sus actividades en primarias y secundarias. Las actividades primarias incluyen logística interna, producción, logística externa, marketing y servicio de postventa, y mantenimiento, enfocándose en la eficiencia operativa, la calidad y la satisfacción del cliente. Las actividades secundarias, como abastecimiento, desarrollo tecnológico, recursos humanos e infraestructura, brindan apoyo a los procesos principales, asegurando optimización y sostenibilidad. La certificación ISO en postventa permite destacar el compromiso con la calidad.

Figura 10. Cadena de valor de Chile Ataúdes

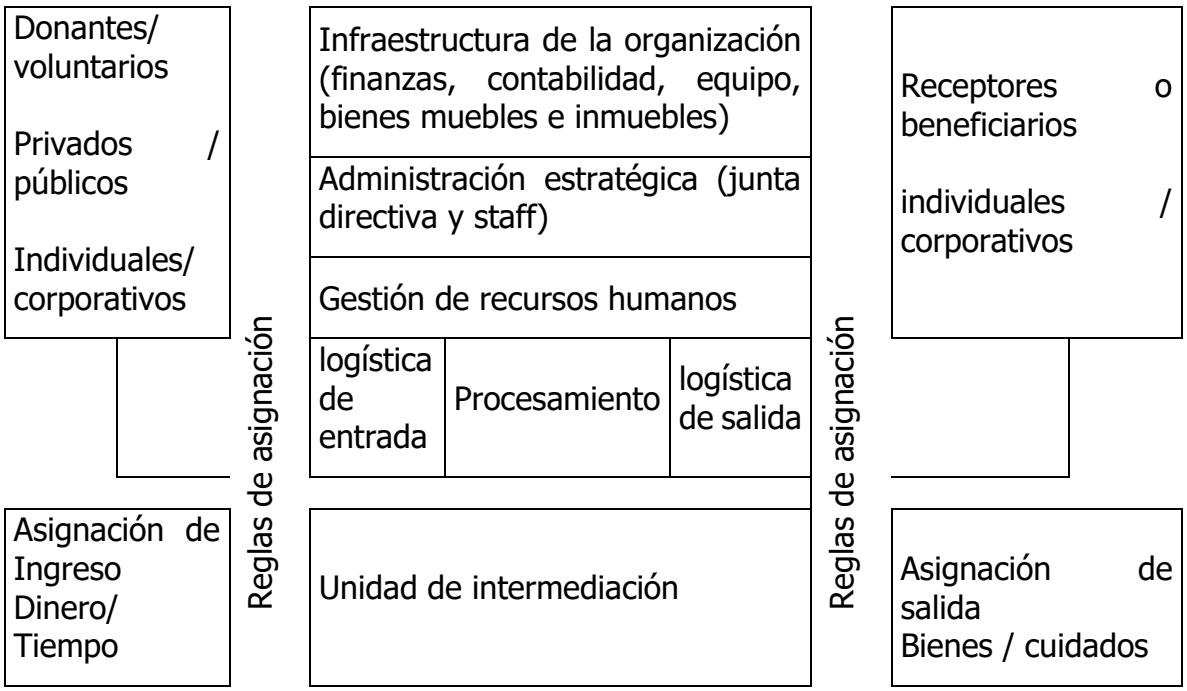


Fuente: Tomado de (Pereira, 2015).

En el caso del subsector de cuidado y atención personal de la niñez, personas mayores, personas con discapacidad y población vulnerable, este reviste cierta complejidad ya que las actividades que allí se realizan, en la mayoría de las ocasiones y por diversos motivos, no son remuneradas. Para ello, el texto "Cadenas formales de cuidado: un esquema para describir la creación y transferencia de bienes y

servicios por parte de entidades del tercer sector" de (Plascencia, 2014), presenta una aproximación relevante para aquellos servicios que no se rigen por el lucro, por lo que medir el valor de los servicios reviste cierta dificultad. Allí, se revisa el servicio de cuidado en la esfera de la asistencia brindada por naciones o corporaciones a otras naciones o territorios que lo requieran y las organizaciones no lucrativas en Estados Unidos (Hammack, 2005), por ejemplo, donde el uso de la noción de cadena de valor adquiere un propósito meramente indicativo, ya que solo busca representar un proceso de modo general, más no otorgar connotación económica a un servicio que se ofrece con otro propósito. Con base en lo anterior, se construye la cadena formal de cuidado de (Plascencia, 2014) con la que se busca llamar la atención sobre la necesidad de generar conexión y sinergia entre diversos actores que participan en el servicio de cuidado, especialmente altruista.

Figura 11. Componentes de las cadenas formales de cuidado



Fuente: Tomado de (Plascencia, 2014)

2.3. Diseño de la Cadena de Valor del Sector de los Servicios Personales y a la Comunidad. Versión preliminar

Una vez se llevó a cabo la revisión documental a nivel nacional e internacional sobre las características de cada uno de los subsectores del AC SEPC, se elaboró una versión preliminar de cadena de valor para todo el sector de los Servicios Personales y a la Comunidad. A continuación, se presenta:

Figura 12. Versión preliminar cadena de valor servicios personales y a la comunidad- SEPC



Fuente: Elaboración propia 2025

La siguiente tabla presenta las descripciones de los elementos que conforman esta versión de cadena de valor:

Tabla 7 Descripción de eslabones y procesos de la versión preliminar de cadena de valor SEPC

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
Diseño del servicio	Conjunto de actividades encaminadas a analizar las tendencias del mercado que permitan planificar, organizar y dirigir estratégicamente la prestación de los servicios	Estudio de mercado	Análisis sistemático de la demanda, competencia y tendencias del sector para identificar oportunidades, definir el público objetivo y orientar estrategias de servicio y comercialización.	Análisis de tendencias	Identificación de cambios en el sector, preferencias del consumidor y factores macroeconómicos relevantes.
				Segmentación y priorización	Clasificación de clientes potenciales y oportunidades de mercado según criterios estratégicos.
				Integración a la estrategia empresarial	Análisis de hallazgos y recomendaciones accionables para los planes de acción
		Definición de objetivos y alcances	Establecimiento de metas del servicio o proyecto, delimitando su alcance en términos de mercado, público objetivo y criterios de éxito		
		Definición de roles, infraestructura y tecnología	Identificación de las funciones y responsabilidades del equipo, los recursos físicos requeridos y las herramientas tecnológicas		

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			necesarias para la ejecución eficiente del servicio.		
		Elaboración del protocolo de servicio	Diseño y documentación de los procedimientos, estándares de atención y criterios de calidad que garantizarán una experiencia consistente y alineada con la propuesta de valor.		
Logística, abastecimiento y almacenamiento	Procesos internos que requiere la organización para la gestión de la demanda y el abastecimiento de los insumos y recursos requeridos en la prestación del servicio	Planificación del abastecimiento	Elaboración de la estrategia de adquisición de insumos y recursos necesarios para la operación, considerando demanda, tiempos de entrega y costos para garantizar disponibilidad y eficiencia.	Análisis de proveeduría y recepción de oferta	Identificación de bienes y servicios para la compra y solicitud de cotizaciones de acuerdo con la necesidad de la organización
		Gestión de inventarios y control de calidad	Administración del almacenamiento, rotación y reposición de productos o insumos, asegurando que cumplan con los estándares de calidad requeridos antes de su uso.		
		Selección y contratación de personal	Identificación de perfiles, y gestión de la selección y contratación del talento calificado para asegurar su incorporación alineada con		

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			las necesidades de la empresa.		
		Adquisición de proveedores	Selección y acuerdos con proveedores estratégicos que garanticen el suministro de bienes y servicios en términos de calidad, costos y tiempos de entrega.		
Comercialización y posicionamiento	Acciones encaminadas a las actividades de mercadeo para la penetración y posicionamiento de las organizaciones en el mercado.	Estrategias comerciales	Diseño e implementación de acciones orientadas a la promoción, venta y posicionamiento de productos o servicios.		
		Estrategia de marca	Establecimiento de la identidad, valores y posicionamiento de la marca en el mercado, creando una propuesta diferenciadora que genere reconocimiento, confianza y fidelización en los clientes.		
		Implementación de canales de venta	Diseño y desarrollo de los medios a través de los cuales se comercializan los productos o servicios, asegurando accesibilidad, eficiencia y una experiencia de compra.		
		Relaciones publicas	Gestión de la comunicación y el vínculo con medios, clientes, aliados y la		

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			comunidad, con el objetivo de fortalecer la reputación de la empresa y mejorar su imagen en el mercado.		
Prestación de servicios	Ejecución del servicio según estándares de calidad y expectativas del cliente.	Suministro del servicio	Disposición y entrega de los recursos necesarios para la correcta ejecución del servicio.		
		Asesoramiento personalizado e integral	Orientación adaptada a las necesidades del cliente, asegurando una solución completa y efectiva.		
		Ejecución del servicio	Realización de las actividades y procedimientos establecidos para cumplir con la prestación del servicio.		
Servicio postventa	Acciones de evaluación del servicio, la identificación del bienestar del cliente y la toma de acciones de corrección para la mejora continua.	Asistencia resolución de dudas y consulta	Soporte a los clientes para aclarar inquietudes y garantizar la correcta prestación del servicio.	Soporte técnico	Asistencia especializada para resolver problemas técnicos o incidencias relacionadas con el servicio.
		Evaluación del servicio	Verificación del desempeño y cumplimiento de los estándares de calidad para identificar oportunidades de mejora.		
		Fidelización	Desarrollo de estrategias para mantener y fortalecer la relación con los clientes,		

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			incentivando su lealtad a la marca.		
		Encuestas de satisfacción y monitoreo de reputación	Recopilación y análisis de la opinión de los clientes para medir su experiencia y gestionar la percepción de la marca.		
Marco normativo (TRANSVERSAL)	Directrices y regulaciones que rigen la prestación de los servicios personales y a la comunidad, asegurando el cumplimiento de estándares de seguridad, calidad y sostenibilidad.	Gestión y actualización normativa	Supervisión continua del marco legal y regulatorio aplicable al sector, garantizando su cumplimiento e integración en los procesos organizacionales.	Identificación y actualización normativa	Monitoreo y análisis de leyes, reglamentos y normativas relevantes.
		Supervisión y cumplimiento normativo	Aplicación, control y evaluación de las normativas dentro de la empresa para asegurar la conformidad legal y operativa.	Implementación de normativas y estándares	Adaptación de regulaciones a los procesos internos.
				Gestión de riesgos legales y regulatorios	Identificación y mitigación de riesgos asociados al incumplimiento.
Formación e Innovación del Servicio (TRANSVERSAL)	Desarrollo de capacidades y mejora continua en la prestación del servicio, a través de la capacitación del talento humano y la implementación	Gestión de la formación y desarrollo del talento	Diseño e implementación de programas de capacitación para mejorar las competencias del personal y garantizar un servicio de calidad.	Investigación (transversal)	Identificación y análisis de tendencias, nuevas metodologías, avances tecnológicos y mejores prácticas en el sector para impulsar la innovación y la mejora continua del servicio
				Educación	Desarrollo e implementación de

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
	de innovaciones que optimicen la calidad, eficiencia y diferenciación en el mercado.				programas de capacitación para el personal, garantizando la actualización de conocimientos, habilidades y competencias necesarias para ofrecer un servicio de calidad.
				Control y verificación	Supervisión y evaluación del cumplimiento de estándares de calidad e implementación de mejoras, asegurando que los procesos y servicios operen de manera eficiente y alineados con los objetivos estratégicos.
		Innovación y mejora del servicio	Desarrollo e implementación de estrategias para optimizar la calidad, eficiencia y diferenciación de los servicios ofrecidos.	Desarrollo e implementación de mejoras	Aplicación de cambios en procesos, tecnología o metodologías para optimizar la experiencia del cliente.
				Evaluación	Análisis de resultados e impacto de las mejoras implementadas.

A partir de esta versión preliminar elaborada por el equipo técnico del proyecto, cada uno de los Subsectores del AC-SEPC procedió a elaborar la propuesta específica para cada uno de ellos, las cuales fueron llevadas a consulta con expertos de los respectivos subsectores. Para un mayor detalle sobre las cadenas de valor específicas de cada subsector, consultar el - anexo 3.

2.3.1. Mesas técnicas de consulta

Con el objetivo de fortalecer técnicamente las propuestas específicas de cada subsector se realizaron consultas con representantes de gremios económicos, empresas, entidades públicas y expertos temáticos. A través de mesas técnicas de consulta, se abordaron las siguientes preguntas clave:

- ¿Los nombres de los eslabones y procesos son adecuados y representan correctamente la estructura del sector?
- ¿El orden propuesto de los eslabones y procesos es pertinente y responde a la lógica del servicio?
- ¿Qué mejoras y ajustes se pueden incorporar para optimizar la cadena de valor en términos de eficiencia, sostenibilidad e innovación?

Así mismo, para asegurar una validación rigurosa y participativa, se implementó una metodología estructurada en tres etapas principales:

1. **Selección y convocatoria de actores clave:** El equipo de trabajo identificó y convocó a representantes relevantes de cada subsector para garantizar una participación representativa y con conocimiento técnico del campo.
2. Diseño metodológico de la sesión:
    - Se incluyó un espacio inicial de socialización sobre el Marco Nacional de Cualificaciones (MNC), con el objetivo de contextualizar a los participantes.
    - Se conformaron salas de trabajo especializadas por subsector, facilitando un análisis más focalizado y pertinente.

3. Desarrollo de la jornada de verificación, organizada en tres fases:
    - *Contextualización general:* Presentación sobre el MNC y su importancia en la cualificación del talento humano.
    - *Explicación conceptual de la cadena de valor:* Se expusieron sus componentes, estructura y aplicación en los subsectores del AC-SEPC.
    - *Trabajo en salas especializadas:* Los participantes, divididos por subsector, analizaron la cadena propuesta, identificaron oportunidades de ajuste y registraron sus recomendaciones mediante un formulario digital.

Durante la sesión, se revisaron aspectos clave como la denominación y secuencia de eslabones y procesos, se identificaron elementos faltantes, y se incorporaron sugerencias específicas para fortalecer la estructura de cada cadena de valor sectorial.

Para cada subsector, se realizaron diversas mesas técnicas con la participación de actores claves. La información de las verificaciones se encuentra en el -anexo 3-.

Tabla 8. Mesas técnicas

Subsector	Nº de Mesas	Nº de actores
Servicios de belleza, asesoría de imagen y afines	4	4
Servicios de limpieza y mantenimiento	2	6
Servicios de cuidado y asistencia personal	5	6
Servicios religiosos y espirituales	4	4
Servicios funerarios	4	4
Astrología y mancias	2	8

Fuente: Elaboración propia 2025

2.3.2. Observaciones y Ajustes a las Estructuras de las Cadenas de Valor de los distintos subsectores del AC-SEPC

Las consultas con expertos permitieron identificar diversas mejoras en la estructura, los entornos y el alcance de la cadena de valor. Entre los principales hallazgos se encuentran:

a) Ajustes en la Estructura de los Eslabones

- Se recomendó modificar el orden de los eslabones, iniciando con "Diseño del Servicio" seguido de "Logística y proveeduría", dado que la planificación debe partir de un estudio de mercado y de las necesidades de la población objetivo.
- Se identificó una duplicación de actividades en el eslabón de "Comercialización", sugiriendo integrar el análisis de tendencias y segmentación dentro del eslabón de "Diseño del Servicio".
- Para el subsector de Astrología y Mancias, la estructura inicial de cuatro eslabones se amplió a cinco, separando el "Diseño del Servicio" y la "Planeación del Servicio" para una mayor claridad en los procesos.

b) Consideraciones sobre el Entorno y Alcance

- Se enfatizó la importancia de implementar estrategias de fidelización de clientes, usuarios o beneficiarios considerando que los servicios analizados operan en mercados competitivos y/o están sujetos a tendencias cambiantes.
- Se destacó la necesidad de promover alianzas estratégicas como un mecanismo clave para mejorar la sostenibilidad del negocio o servicio, fomentar la innovación y fortalecer la propuesta de valor.
    - En el subsector de cuidado de animales de compañía, se subrayó la relevancia de fortalecer las políticas y buenas prácticas de bienestar animal para garantizar una adecuada prestación del servicio.

- Énfasis en el enfoque bienestar y mejora de la calidad de vida de los beneficiarios
- Un aspecto para resaltar y que fue común desde todas las mesas de consulta, fue el énfasis en el enfoque de servicio humanitario orientado a la mejora de la calidad de vida y al bienestar de los beneficiarios.
- Se destaca la diferencia entre este Sector y otros tipos de servicios como los servicios bancarios y financieros o los servicios de reparación y mantenimiento industrial y se solicita diferenciar tanto los eslabones como sus procesos ajustando sus denominaciones y descripciones.

Lo destacado del proceso corresponde a lo siguiente:

- El cambio del orden de los eslabones 1 y 2, comenzando por el "Diseño del Servicio y enseguida con "Logística, abastecimiento y almacenamiento" fue sugerido por varios subsectores, principalmente por el subsector de Belleza, asesoría de imágenes y afines, y fue incorporado en las cadenas de valor genérica dado que se considera como la etapa inicial de todo conjunto de procesos que aporten valor a un servicio dentro del sector de SEPC. De igual manera, a nivel de procesos, se recomendó unificar el estudio de mercado y el análisis de tendencias en un solo gran proceso al considerar que los análisis de tendencia se constituyen como un subproceso de los estudios de mercado.
- El eslabón 2, que fue reubicado, también fue renombrado a "Logística", ya que se consideró que el "abastecimiento" y "almacenamiento" constituyen procesos logísticos claramente delimitados. Igualmente, se incorporó la planificación del servicio en todos los niveles dentro de este eslabón, llamando la atención sobre la incorporación de actividades asociadas a las aplicaciones digitales, obedeciendo a un crecimiento en la demanda de este tipo de servicios.
- Igualmente, se propuso ajustar el nombre del eslabón "Comercialización", complementándolo de la siguiente manera: "Comercialización y Posicionamiento". Lo anterior, teniendo en cuenta que dentro de las actividades

del sector SEPC muchas de ellas se desarrollan con una misionalidad no lucrativa, por ejemplo, los servicios de cuidado ofrecidos por las Instituciones del Estado. Allí, las actividades de comunicación y socialización de los servicios ofrecidos no buscan una contraprestación económica, sino satisfacer una necesidad o un derecho, por lo que se consideró pertinente usar el término posicionamiento, dando una connotación más precisa al eslabón, en línea con la misionalidad de ciertas actividades. Desde el subsector de Astrología y Mancias, se enfatizó en la importancia del marketing digital, las alianzas estratégicas y la creación de contenido especializado y personalizado.

- En el subsector de Belleza, asesoría de imagen y afines se propuso no usar el término "ejecución del servicio" sino "prestación del servicio". Sin embargo, se adopta el término de "Prestación de servicio" como nombre del eslabón y de "ejecución del servicio" como un proceso en su interior, teniendo en cuenta que de esta manera se puede diferenciar el proceso del eslabón y permite incorporar otros procesos adicionales que se realizan durante esta etapa. Este ajuste se realizó en la cadena genérica del sector de SEPC. Se destaca la insistencia de los actores de los diversos subsectores en la personalización de la experiencia del cliente, usuario o beneficiario como un eje central de la prestación del servicio.
- Se recomendó el cambio de nombre de "Servicios Post-venta" a "Monitoreo, evaluación y fidelización" para mejorar la comprensión de los procesos de mejora continua que allí se ejecutan y la articulación y vinculación estrecha con el cliente, usuario o beneficiario. Igualmente, se propuso incluir procesos relacionados con el ajuste a la prestación del servicio para completar el ciclo de gestión de mejora continua, y de fidelización y atención al cliente que promueven la implementación de ajustes alineados al grado de percepción y satisfacción del usuario o beneficiario. No obstante, se considera que el Monitoreo, la Evaluación y la Fidelización, son acciones desarrolladas dentro de un eslabón más amplio que busca la "Sostenibilidad" de la empresa y/o entidad y la "Mejora continua" del

servicio. Así las cosas, el nombre del eslabón adoptado para la cadena de valor genérica del sector de SEPC es "Sostenibilidad y Mejora continua".

- En los subsectores de Servicios Funerarios y de Limpieza y Mantenimiento se promovió la inclusión de funciones de apoyo asociadas a la capacitación especializada del personal, la incorporación de tecnología en los procesos y la implementación de estrategias orientadas a garantizar la calidad y mejora continua del servicio.
- En el caso del subsector de Cuidado de Animales de Compañía, se destaca la delimitación conceptual realizada. Para ello, se revisaron diferentes fuentes secundarias para identificar qué se comprende por animales de compañía. Al considerar las definiciones aportadas por expertos a nivel nacional e internacional, se concluyó que el cuidado abarca elementos de domesticidad y vínculos afectivos, es decir, que se considerarán solamente actividades de cuidado de animales que su objetivo principal sea de compañía y no de producción, trabajo o fin económico y que estén excluidos de las normas de protección ambiental. De igual manera, se recomendó enfatizar en la importancia de las buenas prácticas de bienestar animal y de la investigación en áreas que estudian el comportamiento animal (etología), para la consecución de un servicio de calidad que asegure el bienestar.
- En línea con lo expuesto, las mesas técnicas del subsector de cuidado de animales de compañía propusieron agregar un proceso de "Investigación y desarrollo" en el eslabón de diseño del servicio, debido a que se consideraba que el diseño de los servicios de cuidado animal no solo incluía las tendencias o modas en el mercado, sino también responde a un análisis riguroso que asegure servicios que respeten el bienestar integral del animal. Ahora bien, dada la importancia que tiene para el desarrollo de toda la cadena del subsector, el bienestar animal fue incluido como subproceso dentro del proceso transversal de "Bienestar Integral", ya que está presente como un determinante en el desarrollo de varios eslabones de la cadena de valor al definir las buenas prácticas del

servicio, las cuales incluyen las cinco libertades de los animales (Libertad de alimentación e hidratación; de ambiente apropiado; de buena salud; de bienestar emocional; y de expresar su comportamiento natural), con énfasis en aspectos como el bienestar físico, mental y psicológico del animal.

- En igual sentido, se valoró que el bienestar individual y social aspirado en la prestación de servicios de otros subsectores es un factor trasversal que acompaña la ejecución de todas las actividades que componen sus cadenas de valor, a través de lo que se denominó "Apoyo Misional". Allí se abarca la necesidad de ofrecer condiciones de bienestar tolerables por el usuario y que lo mantenga satisfecho en sus dimensiones individual y social. Este aspecto debe ser garantizado en todos los eslabones de la cadena de valor genérica y en cada una de las cadenas del subsector respectivo.
- Así mismo, atendiendo las consideraciones de los actores de interés de los subsectores, se incluyó como un proceso transversal lo relativo a los procesos de certificación y formación continua asociados al cumplimiento de los estándares de calidad y necesidades que establezca el mercado en cada momento. Este proceso transversal se denominó "Formación e innovación del servicio" e incluye aspectos como la gestión de la formación y desarrollo del talento humano, así como la innovación e implementación de estrategias que optimicen el servicio prestado en términos de calidad, eficiencia y diferenciación.
- Por último, se incluyó un proceso transversal denominado "Marco Normativo", el cual es un aspecto fundamental dentro del sector y subsectores, ya que la prestación de la mayoría de los servicios asociados al AC deben cumplir una normatividad vigente que los determina o limita y/o, está inmerso en políticas públicas que lo impactan y establece un ritmo en su desarrollo, esto considerando que el Estado participa como prestador de servicios en varios de los subsectores, sin abandonar su potestad de emitir lineamientos, reglamentaciones, entre otros.

Estos resultados fortalecen la estructura de la cadena de valor, optimizando su aplicabilidad y alineación con las dinámicas reales del sector.

2.3.3. Diseño de la cadena de valor general de servicios personales y a la comunidad- SEPC. Versión Final

A partir de los análisis de las verificaciones realizadas de las cadenas de valor para los 7 subsectores, el equipo técnico sectorial y metodológico reorganizó los esquemas para cada uno de ellos y estructuró la propuesta de cadena de valor para todo el sector. La propuesta que se presenta a continuación acoge las recomendaciones de las mesas subsectoriales de trabajo, así como las realizadas por el MEN como interventor técnico del proyecto. En la gráfica solo se visualizan los eslabones de la cadena con el fin de facilitar la lectura, pero en la Tabla se procede a presentar cada uno de ellos con los procesos correspondientes:

Figura 13. Versión Final. Cadena de Valor Servicios Personales y a la Comunidad



Fuente: Elaboración propia Equipo PNUD 2025 con base en investigación documental y validación con actores claves del Sector

Tabla 9. Descripción de la Cadena de Valor del Sector de los Servicios Personales y a la Comunidad- SEPC

ESLABON	DESCRIPCIÓN	PROCESOS CLAVES
1. Diseño de servicios para el bienestar y la calidad de vida	Diseño del servicio basado en un enfoque humanizado, sistémico y multidimensional que promueve el desarrollo físico, mental, emocional y social de los usuarios.	**Estudios de mercado y análisis de necesidades y determinantes sociales del bienestar y la calidad de vida**. Se incluye en estos determinantes aspectos tales como la salud mental y el acompañamiento al sentido de vida, entre otros.
		Formulación técnica y normativa del servicio. Definición de objetivos, componentes, protocolos y estándares. Alineación con políticas públicas, normas legales y marcos de derechos. Consideración de costos, recursos y viabilidad operativa.
2. Gestión de recursos esenciales para el cuidado y la vida digna	Planificación y provisión de recursos que aseguren la continuidad, cobertura y accesibilidad del servicio y favorezcan su sostenibilidad, su sentido social, comunitario y la mejora en la calidad de vida.	**Planeación de la demanda y programación de servicios**. Proyección de necesidades con base en datos poblacionales y otros. Programación de servicios en función de la capacidad instalada y los recursos disponibles. Priorización de poblaciones y territorios con enfoque de equidad.
		Abastecimiento justo, almacenamiento y distribución de insumos y tecnología. Compra y provisión eficiente de recursos, equipos y tecnologías esenciales. Manejo de inventarios con trazabilidad y control de calidad. Distribución oportuna y segura a los puntos de prestación.
		Gestión de recursos humanos, infraestructura física y tecnológica. Asignación y rotación eficiente de personal según carga de servicios. Fortalecimiento de capacidades del talento humano. Garantía de condiciones laborales dignas y motivadoras.
		Monitoreo y control logístico en tiempo real. Seguimiento de indicadores operativos clave (cobertura, tiempos de espera, utilización de recursos). Sistemas de información para toma de decisiones logísticas. Protocolos de contingencia ante interrupciones del servicio.
3. Acceso justo y equitativo de los servicios (Comercialización) y posicionamiento social con enfoque de derechos	Desarrollo de mecanismos de difusión, alianzas y segmentación para facilitar el acceso equitativo a servicios con impacto positivo en usuarios y comunidades, resaltando el acceso a los mismos como	**Segmentación de usuarios y análisis de barreras de acceso**. Identificación de grupos poblacionales con necesidades diferenciadas. Análisis de factores culturales, económicos, territoriales o sociales que limitan el acceso o uso de los servicios. Estrategias específicas para poblaciones en situación de vulnerabilidad y otros factores

	derechos de los beneficiarios y su valor en la creación de tejido comunitario	**Diseño y desarrollo de estrategias comerciales y Alianzas estratégicas con actores territoriales y comunitarios**. Trabajo colaborativo con entidades locales, líderes comunitarios y organizaciones sociales. Redes intersectoriales para el posicionamiento y validación de los servicios. Construcción de confianza en las instituciones prestadoras de servicios y proveedores. **Oferta de servicios con condiciones comerciales específicas**, estrategias de captación de usuarios o clientes, formalización de acuerdos de prestación (contratos, pólizas, planes de servicio) y/o Modelos de venta comercial, social o subsidiada.
4. Atención directa , sistémica y de calidad para el bienestar multidimensional	Implementación de servicios con enfoque diferencial, humanizado, sistémico y de calidad, orientados a la promoción del bienestar integral y multidimensional de los usuarios. Los servicios se ejecutan con un enfoque centrado en el beneficiario, basado en derechos, y que atienda las dimensiones física, mental, emocional y social del bienestar.	Intervención con enfoque integral, diferenciado y humanizado Ejecución de servicios con enfoque de ciclo de vida, género, etnia, discapacidad, territorio y otros. Incorporación de prácticas de trato digno, contención emocional, empatía y participación del usuario en su propio proceso. Atención interdisciplinaria cuando sea necesario.
		Coordinación intersectorial e interinstitucional durante la atención. Articulación con otros servicios complementarios (salud, educación, espiritualidad, empleo, protección). Rutas integradas de atención, evitando fragmentación. Derivación y contra remisión efectiva. Construcción de vínculos significativos y sentido de comunidad
		Seguimiento y acompañamiento personalizado. Acompañamiento durante el proceso de atención y ejecución del servicio (física, remota o comunitaria). Ajustes según evolución del caso y retroalimentación del usuario. Prevención de abandono o deserción del servicio.
5. Fortalecimiento y renovación continua de servicios centrados en las personas , el entorno y las comunidades	Monitoreo, retroalimentación y mejora continua orientados a mantener y ampliar los efectos positivos en el bienestar físico, mental, emocional y social de beneficiarios y comunidades integrando la participación	**Monitoreo y evaluación integral del desempeño e impacto del servicio**. Seguimiento de indicadores de cobertura, calidad, equidad, experiencia del usuario y resultados en bienestar y calidad de vida. Evaluaciones periódicas (internas y externas) sobre el impacto social, económico y territorial de los servicios. Uso de herramientas como encuestas de satisfacción, análisis de brechas, mapas de valor.

	comunitaria, el control social y la innovación	**Participación activa de usuarios y comunidades en la mejora**. Espacios de escucha continua, veeduría ciudadana, mesas de usuarios. Incorporación de la voz de usuarios en rediseños, ajustes y procesos de calidad. Fortalecimiento del control social y la corresponsabilidad.
		Mejora continua y ajuste adaptativo de procesos, modelos y servicios. Revisión y rediseño de rutas, protocolos y modelos de atención según resultados y contexto. Innovación organizacional para responder a nuevas realidades (ej. envejecimiento, migraciones, salud mental, tecnologías). Pilotos y escalamiento progresivo de mejoras.

Fuente: Elaboración propia Equipo PNUD 2025 con base en investigación documental y validación con actores claves del Sector

Hecho el ajuste a la versión preliminar vale la pena destacar algunos aspectos importantes:

- Los cambios en las denominaciones y descripciones de los eslabones y procesos de la cadena de valor con énfasis en el *enfoque de bienestar* en los servicios personales y a la comunidad, constituye un elemento fundamental para garantizar una atención integral, humanizada y sostenible. Adoptar el enfoque de bienestar implica reconocer al usuario como sujeto activo de derechos, con necesidades, valores y contextos particulares. Este enfoque favorece la personalización del servicio, promueve la empatía y refuerza la calidad relacional en la atención, contribuyendo a la dignificación de las personas atendidas. Más allá de responder a necesidades inmediatas, los servicios orientados al bienestar procuran el desarrollo de capacidades para el autocuidado, la prevención y la vida saludable. Esto implica abordar dimensiones físicas, emocionales, sociales y mentales de manera articulada, generando impactos positivos sostenibles en la calidad de vida individual y colectiva. Incluir el enfoque de bienestar conlleva también el compromiso de cuidar a quienes prestan los servicios. Crear entornos laborales saludables,

participativos y orientados al crecimiento profesional favorece la motivación, reduce el desgaste laboral y mejora la prestación del servicio. Asimismo, fortalece la cohesión organizacional y la calidad institucional. Incluir dicho eje de manera transversal a todos los eslabones permite visibilizar su importancia y diferenciación con otros servicios de actividad económica.

- En atención al nuevo esquema de la cadena de valor del sector, vale la pena destacar que *la tecnología y la innovación* actúan como un eslabón clave de apoyo en la cadena de valor del sector de Servicios Personales y a la Comunidad (SEPC), al facilitar la organización operativa, mejorar la experiencia del cliente y ampliar el alcance de los servicios. Aunque este sector no desarrolla tecnología, su adopción estratégica de herramientas como CRM, plataformas digitales, dispositivos de asistencia y apps especializadas ha permitido optimizar procesos, personalizar la atención y adaptarse a nuevas demandas sociales. Desde la automatización en limpieza hasta la asesoría virtual en belleza o astrología, la tecnología se ha integrado de forma transversal, transformando prácticas tradicionales sin sustituir la interacción humana, sino complementándola para lograr mayor eficiencia, sostenibilidad e inclusión.

Además del impacto operativo, la tecnología en el sector SEPC potencia la diferenciación y competitividad al permitir servicios más personalizados, accesibles y sostenibles. Herramientas como la inteligencia artificial, aunque en etapas iniciales, ya transforman la asesoría de imagen con recomendaciones hiperpersonalizadas, mientras que plataformas de realidad aumentada ofrecen experiencias inmersivas en estética o formación. En funerarias y servicios religiosos, la digitalización ha abierto nuevas formas de conexión emocional mediante transmisiones en vivo y gestiones en línea. A su vez, la robótica y el IoT mejoran la eficiencia en limpieza y mantenimiento, y las apps para el cuidado de animales refuerzan la trazabilidad y el bienestar. No obstante, la aplicación tecnológica está condicionada por factores

como el tamaño empresarial, la infraestructura, la capacitación y la percepción cultural, lo que exige políticas de inclusión digital y estrategias accesibles que aseguren una transformación equitativa y coherente con los valores del servicio humano.

- Otro aspecto importante que surge del proceso de verificación y ajuste de la cadena preliminar tiene que ver con la *flexibilidad de la propuesta final* y su giro a un enfoque más integral y humanizado de sus eslabones cuya reflexión ha permitido integrar formas no convencionales de productividad y modelos alternativos de eficiencia, que consideran elementos como el valor simbólico, la mediación emocional, la creación de sentido, el acompañamiento personalizado y la dimensión relacional de los servicios, como es el caso del subsector de Astrología y Mancias cuya propuesta de valor se integra plenamente en los cinco eslabones. En el eslabón 1, las personas practicantes desarrollan propuestas diferenciadas de servicio, identifican necesidades del entorno (consultas por crisis, duelo, toma de decisiones) y configuran sus portafolios con base en metodologías simbólicas. En el eslabón 2, adaptan rutinas logísticas como la planificación de sesiones, la gestión de recursos simbólicos (mazos, software, cartas astrales) y la administración de canales de consulta (presencial, en línea, redes sociales). En el eslabón 3, desarrollan estrategias de visibilidad y posicionamiento (narrativas de marca, testimonios, redes temáticas), incluso sin intermediarios formales. El eslabón 4 se corresponde directamente con su núcleo de actividad: la prestación del servicio simbólico, donde se da la lectura personalizada, el acompañamiento emocional, la interpretación y la facilitación de sentido, bajo distintos marcos (psicológico, espiritual, terapéutico o tradicional). Finalmente, el eslabón 5 se evidencia en las prácticas de mejora continua (formaciones complementarias, especialización, escucha de usuarios), así como en la fidelización relacional que caracteriza este tipo de prácticas.

Así, la cadena de valor propuesta es suficientemente flexible para incorporar las especificidades de este subsector emergente.

2.4. Armonización de las actividades económicas y las ocupaciones (CIIU-CUOC) con la descripción del área de cualificación

Con base en la información obtenida del análisis de las actividades económicas, la identificación de los códigos ocupacionales, la clasificación CINE-F y la validación de la Cadena de Valor del sector, se procede a relacionar y contrastar la correspondencia y coherencia entre ellas, lo cual permite reconocer el alcance del sector en el contexto del área de cualificación. La tabla 10 presenta dicha correlación.

Tabla 10. Armonización actividades económicas. Ocupaciones (CIIU, CUOC) y cadena de valor para el AC-SEPC

Área de Cualificación: SERVICIOS PERSONALES Y A LA COMUNIDAD							
Actividades Económicas CIIU				Eslabones de la cadena de Valor	Descripción de los eslabones de la cadena de valor	Ocupaciones CUOC	
Sección	Clase	Descripción de la clase	Subsec-tor			Código Ocupación	Nombre de Ocupación
SECCION E DISTRIBUCIÓN DE AGUA; EVACACIÓN Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES; GESTIÓN DE DESECHOS Y	**3811** Recolección de desechos no peligrosos"	La recolección de desechos sólidos no peligrosos (ej.: basura) dentro de un área local, tales	Servicios de limpieza y mantenimiento	Prestación del servicio	Métodos para entregar el servicio al consumidor	96110	Recolectores de basura y material reciclable

ACTIVIDADES DE SANEAMIENTO AMBIENTAL		como recolección de desechos de los hogares y empresas por medio de canecas de basura, contenedores, etc.; puede incluir materiales recuperables mezclados.					
	3821 Tratamiento y disposición de desechos no peligros os	La operación de rellenos sanitarios para la disposición de desechos no peligrosos.				96120	Clasificadores de desechos
SECCIÓN N ACTIVIADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO	**8110** Actividades combinadas de apoyo a	Servicios de apoyo dentro de las instalaciones del cliente, como la	Servicios de limpieza y mantenimiento	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	11200	Directores y gerentes generales
						12191	Directores y gerentes de limpieza y mantenimiento

	instalaciones	limpieza general de interiores, mantenimiento, eliminación de basuras, seguridad y vigilancia, envío de correspondencia, recepción, lavandería.				14399	Otros gerentes y administradores de servicios no clasificados en otras ocupaciones
						21634	Diseñadores de servicios
						21640	Planificadores urbanos, regionales y de tránsito
						51510	Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos
				Logística y abastecimiento	Actividades de adquisición, suministro y conservación de bienes y materiales	51520	Ecónomos y mayordomos domésticos
				Prestación del	Métodos para	51530	Conserjes y afines

					entregar el servicio al consumidor	54141	Supervisores de vigilantes
						54142	Vigilantes y guardias de seguridad
						54199	Personal de los servicios de protección no clasificadas en otras ocupaciones
						61132	Trabajadores agrícolas calificados de huertas, invernaderos, viveros y jardines
						71310	Pintores y empapeladores
						75440	Fumigadores y otros controladores de plagas y malas hierbas
						81570	Operadores de máquinas de lavandería

						91110	Personal de servicio doméstico
						91120	Aseadores de oficinas hoteles y otros
						91210	Lavanderos y planchadores manuales
						91290	Otro personal de limpieza no clasificado en otras ocupaciones
				Servicio Posventa	Asistencia y soporte post-venta al cliente	14.399	Otros gerentes y administradores de servicios no clasificados en otras ocupaciones
						51510	Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos

	8121 Limpieza general interior de edificios	La limpieza general no especializada de todo tipo de edificios, tales como: oficinas, casas o apartamentos, fábricas, almacenes, instituciones.	Servicios de limpieza y mantenimiento	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	11200	Directores y gerentes generales
						12191	Directores y gerentes de limpieza y mantenimiento
						14399	Otros gerentes y administradores de servicios no clasificados en otras ocupaciones
						21634	Diseñadores de servicios
						21640	Planificares urbanos
						51510	Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos
				Logística y abastecimiento	Actividades de adquisición, suministro y conservació	51520	Ecónomos y mayordomos domésticos

					n de bienes y materiales		
				Prestación del servicio	Métodos para entregar el servicio al consumidor	51530	Conserjes y afines
						75440	Fumigadores y otros controladores de plagas y malas hierbas
						81570	Operadores de máquinas de lavandería
						91110	Personal de servicio doméstico
						91120	Aseadores de oficinas hoteles y otros
						91290	Otro personal de limpieza no clasificado en otras ocupaciones
	8129 Otras actividades de limpiez	La limpieza exterior de edificios de todo tipo, incluyendo	Servicios de limpieza y	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	11200	Directores y gerentes generales
						12191	Directores y gerentes de

	a de edificios e instalaciones industriales	oficinas, fábricas, almacenes, instituciones, otros negocios y establecimientos profesionales y edificios con múltiples unidades residenciales.	mantenimiento				limpieza y mantenimiento
						14399	Otros gerentes y administradores de servicios no clasificados en otras ocupaciones
						21634	Diseñadores de servicios
						51510	Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos
				Prestación del servicio	Métodos para entregar el servicio al consumidor	71330	Limpiadores de fachada y deshollinadores
						75440	Fumigadores y otros controladores de plagas y malas hierbas
						91120	Aseadores de oficinas hoteles y otros

						91230	Limpiadores de ventanas y vitrinas
						91290	Otro personal de limpieza no clasificado en otras ocupaciones
						96130	Ayudantes y operarios de barrido y limpieza de vías y áreas públicas
				Servicio Posventa	Asistencia y soporte post-venta al cliente	51510	Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos
	8130 Actividades de paisajismo y servicios de mantenimiento	La plantación, el cuidado y el mantenimiento de: Parques y jardines para	Servicios de limpieza y mantenimiento	Prestación del servicio		54199	Personal de los servicios de protección no clasificadas en otras ocupaciones
						61132	Trabajadores agrícolas calificados de huertas,

	conexos	vivienda, edificios etc.					invernaderos, viveros y jardines
						75440	Fumigadores y otros controladores de plagas y malas hierbas
						92140	Obreros y peones de jardinería y horticultura
					Métodos para entregar el servicio al consumidor	93121	Obreros y ayudantes de obras públicas y mantenimiento
						96130	Ayudantes y operarios de barrido y limpieza de vías y áreas públicas
SECCIÓN Q ACTIVIDADES DE ATENCIÓN DE LA SALUD HUMANA Y DE ASISTENCIA SOCIAL	**8730** Actividades de atención en instituciones	Instalaciones residenciales con asistencia para la vida	Servicios de cuidado y asistencia personal	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	11140	Dirigente de organizaciones con un interés específico
						11200	Directores y gerentes generales

	para el cuidado de personas mayores y/o discapacitada	cotidiana, las comunidades de cuidado y apoyo a jubilados con atención permanente, los hogares de ancianos con atención mínima de enfermería, las casas de reposo con atención mínima de enfermería.				13430	Directores y gerentes de atención a personas mayores
						14399	Otros gerentes y administradores de servicios no clasificados en otras ocupaciones
						21634	Diseñadores de servicios
						24210	Profesionales y analistas de gestión y organización
						26320	Sociólogos , antropólogos y afines
				Logística y abastecimiento	Actividades de adquisición, suministro y conservación de bienes y materiales	51520	Ecónomos y mayordomos domésticos
						14200	Gerentes de comercios al

							por mayor y al por menor
				Prestación del servicio		26320	Sociólogos , antropólogos y afines
					Métodos para entregar el servicio al consumidor	26340	Psicólogos
						26351	profesionales del trabajo social y consejeros
						34120	Trabajadores y asistentes sociales y comunitarios
						26433	Intérpretes de lengua de señas
						26434	Guías-Interpretes
						53220	Trabajadores de los cuidados personales a domicilio
	8790 Otras actividades de	Actividades destinadas a proporcionar asistencia	Servicios de cuidado y asistenci	Diseño del servicio	Actividades de creación y	11140	Dirigente de organizaciones con un interés específico

	atención en instituciones con alojamiento	social las 24 horas del día a niños y a determinadas categorías de personas que no pueden valerse plenamente por sí mismas, en las que el tratamiento médico o la enseñanza no son componentes importantes,	a personal		planificación del servicio	11200	Directores y gerentes generales
						13410	Directores y gerentes de servicios de cuidados infantiles
						14399	Otros gerentes y administradores de servicios no clasificados en otras ocupaciones
						21634	Diseñadores de servicios
						24210	Profesionales y analistas de gestión y organización
						26320	Sociólogos , antropólogos y afines
				Logística y abastecimiento	Actividades de adquisición, suministro y conservació	51520	Ecónomos y mayordomos domésticos

					n de bienes y materiales		
				Prestación del servicio	Métodos para entregar el servicio al consumidor	26340	Psicólogos
						26351	profesionales del trabajo social y consejeros
						53110	Cuidadores de niños
						53220	Trabajadores de los cuidados personales a domicilio
	8810 Actividades de asistencia social sin alojamiento para personas mayores y	Instalaciones residenciales con asistencia para la vida cotidiana, las comunidades de cuidado y apoyo a jubilados	Servicios de cuidado y asistencia personal	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	11140	Dirigente de organizaciones con un interés específico
						11200	Directores y gerentes generales
						13430	Directores y gerentes de atención a personas mayores

	discapacitadas	con atención permanente, los hogares de ancianos con atención mínima de enfermería, las casas de reposo con atención mínima de enfermería.		Logística y abastecimiento	Actividades de adquisición, suministro y conservación de bienes y materiales	51520	Ecónomos y mayordomos domésticos
				Prestación del servicio	Métodos para entregar el servicio al consumidor	26340	Psicólogos
						26351	profesionales del trabajo social y consejeros
						34120	Trabajadores y asistentes sociales y comunitarios
						53220	Trabajadores de los cuidados personales a domicilio
				Servicio Posventa	Asistencia y soporte post-venta al cliente	14399	Otros gerentes y administradores de servicios no clasificados en otras ocupaciones

	8891 Actividades de guarderías para niños y niñas	Las actividades de guarderías que brindan atención sin alojamiento para niños y niñas, incluidos niños y niñas con discapacidad, en donde predomina el servicio de cuidado	Servicios de cuidado y asistencia personal	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	11200	Directores y gerentes generales
						13410	Directores y gerentes de servicios de cuidados infantiles
				Prestación del servicio	Métodos para entregar el servicio al consumidor	26433	Intérpretes de lengua de señas
						26434	Guías-intérpretes
						34120	Trabajadores y asistentes sociales y comunitarios
						53110	Cuidadores de niños
						53220	Trabajadores de los cuidados personales a domicilio
				Servicio Posventa	Asistencia y soporte post-venta al cliente	14399	Otros gerentes y administradores de servicios no clasificados

							en otras ocupaciones
	8899 Otras actividades de asistencia social sin alojamiento n.c.p.	actividades de bienestar social y de orientación para niños y adolescentes. Las actividades de adopción y actividades de prevención contra el maltrato infantil y de otras personas. Las actividades de asesoramiento sobre el manejo del presupuesto familiar, orientación matrimonial y familiar, y de asesoramien	Servicios de cuidado y asistencia personal	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	11140	Dirigente de organizaciones con un interés específico
						13440	Directores y gerentes de servicios de bienestar social comunitario y correccional
				Logística y abastecimiento	Actividades de adquisición, suministro y conservación de bienes y materiales	51520	Ecónomos y mayordomos domésticos
				Prestación del servicio	Métodos para entregar el servicio al consumidor	26320	Sociólogos , antropólogos y afines
						26340	Psicólogos
						26351	profesionales del trabajo social y consejeros
						34120	Trabajadores y asistentes

		to en cuestiones crediticias y de deuda. Las actividades comunitarias. Las actividades de atención a víctimas de desastres					sociales y comunitarios
						42299	Otros empleados de servicios de información al cliente no clasificados en otras ocupaciones
				Servicio Posventa	Asistencia y soporte post-venta al cliente	14399	Otros gerentes y administradores de servicios no clasificados en otras ocupaciones
SECCIÓN S OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS	**9491** Actividades de asociaciones religiosas	Las actividades de asociaciones religiosas o de particulares que proporcionan servicios directamente a los fieles en las iglesias, mezquitas,	Servicios religiosos	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	26360	Profesionales religiosos y ministros de culto
				Logística y abastecimiento	Actividades de adquisición, suministro y conservación de bienes y materiales		
				Prestación del	Métodos para		

		templos, sinagogas y otros lugares de culto.			entregar el servicio al consumidor	34130	Auxiliares laicos de las religiones
				Servicio Posventa	Asistencia y soporte post-venta al cliente	26360	Profesionales religiosos y ministro de cultos
	9601 Lavado y limpieza, incluso la limpieza a en seco, de productos textiles y de piel	El lavado y la limpieza, incluso la limpieza en seco de todo tipo de prendas de vestir (incluidas las pieles), y de productos textiles, que se realizan con equipo mecánico, a mano o por autoservicio que funciona con máquinas accionadas con monedas, para el público en general o	Servicios de limpieza y mantenimiento	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	12191	Directores y gerentes de limpieza y mantenimiento
						14399	Otros gerentes y administradores de servicios no clasificados en otras ocupaciones
						21634	Diseñadores de servicios
				Logística y abastecimiento	Actividades de adquisición, suministro y conservación de bienes y materiales	51510.	Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos
				Prestación del servicio	Métodos para entregar el	81570	Operadores de máquinas de lavandería

		para clientes industriales y comerciales.			servicio al consumidor	91210	Lavanderos y planchadores manuales
						91290	Otro personal de limpieza no clasificados en otras ocupaciones
				Servicio Posventa	Asistencia y soporte post-venta al cliente	51510	Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos
	9602 Peluquería y otros tratamientos de belleza	El lavado, despuntado y corte, peinado, tintura, colorante, ondulado, alisado de cabello y otras actividades similares para hombres y mujeres.	Servicios de belleza y cuidado personal	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	11200	Directores y gerentes generales
						21634	Diseñadores de servicios
				Logística y abastecimiento	Actividades de adquisición, suministro y conservación de bienes y materiales	14200	Gerentes de comercios al por mayor y al por menor
						33411	Supervisores administrativos
				Prestación del		51410	Peluqueros

					Métodos para entregar el servicio al consumidor	51421	Manicuristas y pedicuristas
						51423	Maquilladores
						51424	Asesores de imagen
						51429	Otras ocupaciones elementales de los servicios no clasificados en otras ocupaciones
				Servicio Posventa	Asistencia y soporte post-venta al cliente	51424.	Asesores de imagen
	9603 Pompas fúnebres y actividades relacionadas	La sepultura y la incineración de cadáveres humanos o animales y las actividades relacionadas	Servicios funerarios	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	11200	Directores y gerentes generales
				Logística y abastecimiento	Actividades de adquisición, suministro y conservación de bienes y materiales	51632	Coordinadores de servicios funerarios

				Prestación del servicio	Métodos para entregar el servicio al consumidor	31322	Operadores de incineradores y de rellenos sanitarios
						51631	Tanatopractores
						51632	Coordinadores de servicios funerarios
						51633	Personal de servicios funerarios
						93122	Obreros y operarios de cementerios
				Servicio Posventa	Asistencia y soporte post-venta al cliente	51632	Coordinadores de servicios funerarios
	9609 Otras actividades de servicios personales n.c.p.	Las actividades de baños turcos, sauna y baños de vapor, solarios, salones de masajes no estéticos, entre otros.	Cuidado personal y belleza	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	11200	Directores y gerentes generales
						21634	Diseñadores de servicios
				Prestación del servicio	Métodos para entregar el servicio al consumidor	51422	Cosmetólogos esteticistas
						51429	Otras ocupaciones elementales

		Las actividades de astrología y espiritismo. Los servicios de cuidado de animales domésticos, como residencias y peluquerías para animales, el aseo, la sesión de formación y adiestramiento de mascotas.					de los servicios no clasificados en otras ocupaciones
			Astrología y adivinación	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	51610	Astrólogos, adivinos y afines
				Logística y abastecimiento	Actividades de adquisición, suministro y conservación de bienes y materiales		
				Comercialización	Estrategias para promover el servicio al mercado		
				Prestación del servicio	Métodos para entregar el servicio al consumidor		
				Servicio Posventa	Asistencia y soporte post-venta al cliente		

			Cuidado de mascotas	Diseño del servicio	Actividades de creación y planificación del servicio	51640	Cuidadores de animales
				Logística y abastecimiento	Actividades de adquisición, suministro y conservación de bienes y materiales		
				Comercialización	Estrategias para promover el servicio al mercado		
				Prestación del servicio	Métodos para entregar el servicio al consumidor		
				Servicio Posventa	Asistencia y soporte post-venta al cliente		
SECCIÓN T ACTIVIDADES DE LOS HOGARES INDIVIDUALES	**9700** Actividades de los hogares	Las actividades de los hogares como	Servicios de limpieza y manteni	Prestación del servicio	Métodos para entregar el servicio al consumidor	53220	Trabajadores de los cuidados personales a domicilio

EN CALIDAD DE EMPLEADORES; ACTIVIDADES NO DIFERENCIADAS DE LOS HOGARES INDIVIDUALES COMO PRODUCTORES DE BIENES Y SERVICIOS PARA USO PROPIO	individuales como empleadores de personal doméstico	empleadores de personal doméstico, tales como: empleadas domésticas, cocineros, camareros, mayordomos, lavanderos, jardineros, porteros, conductores, vigilantes, institutrices, niñeras, instructores, profesores particulares, secretarias, entre otros.	miento Servicios de cuidado y asistencia personal			91110	Personal de servicio doméstico
	9820 Actividades no diferenciadas de los hogares individuales	Las actividades no diferenciadas de hogares como productores de servicios de			Métodos para entregar el servicio al consumidor	51520	Ecónomos y mayordomos domésticos
						54142	Vigilantes y guardias de seguridad
						53110	Cuidadores de niños

	como productores de bienes y servicios para uso propio	subsistencia, es decir, actividades de los hogares que producen diversos servicios para su propia subsistencia				61132	Trabajadores agrícolas calificados de huertas, invernaderos, viveros y jardines
						91210	Lavanderos y planchadores manuales

Fuente: Elaboración propia, información tomada de la CIUU y CUOC. (Departamento Nacional de Estadística - DANE y otros, 2024) (Departamento Nacional de Estadísticas, DANE, 2022)

Conclusiones generales de la armonización y delimitación del AC-SEPC

- A manera de síntesis, se puede establecer que el Área de Cualificación la conforman 7 subsectores, agrupados en 5 grupos de actividad económica, con 21 códigos CIIU y 66 ocupaciones CUOC, de distintos niveles de competencia, de las cuales 27 son propias del área y 39 pertenecen a otras áreas de cualificación: 18 ocupaciones de AFDE; 7 ocupaciones de CISH; 4 ocupaciones de CPSA; 2 ocupaciones de COIF; 2 de AGVE; 1 de LOTR; 2 de COMP; 1 de SABI; y 1 de LIAG.
- Existe una concentración marcada de ocupaciones en el Grupo 5. Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados con diez y siete (17) ocupaciones; seguido por los Grupos 1, 2 y 9. Directores y gerentes; Profesionales, científicos e intelectuales; y Ocupaciones elementales, con doce (12) ocupaciones cada uno; le siguen los Grupos 3 y 4. Técnicos y profesionales del nivel medio; y Personal de apoyo administrativo con cuatro (4) ocupaciones; el Grupo 7. Oficiales, operarios, artesanos y oficios relacionados, con tres (3) ocupaciones, y cierran los Grupos 6 y 8, Agricultores y trabajadores calificados

agropecuarios forestales y pesqueros y Operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores, con una (1) ocupación.

La tabla 11 da cuenta de la síntesis general de estos datos:

Tabla 11 Síntesis de la delimitación del Área de Cualificación AC-SEPC

			ÁREA DE CUALIFICACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES Y A LA COMUNIDAD
Subsectores	7		Servicios de belleza y cuidado personal Servicios de limpieza y mantenimiento Servicios Funerarios Servicios de cuidado de animales de compañía Servicios de cuidado y asistencia a personas Servicios religiosos y espirituales Servicios de Astrología y Mancias
Actividades CIIU	5	18 códigos	SECCION E Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales; gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental SECCIÓN N Actividades de servicios administrativos y de apoyo SECCIÓN S Otras actividades de servicios SECCIÓN Q Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social SECCIÓN T Actividades de los hogares individuales en Calidad de empleadores; actividades no diferenciadas
Ocupaciones CUOC	66 ocupaciones		
Ocupaciones CUOC propias del Área	27		
Ocupaciones CUOC de otras áreas	39		
Ocupaciones según códigos CUOC			
Códigos 1	12		18%
Códigos 2	12		18%
Códigos 3	4		6%
Códigos 4	4		6%

Códigos 5	17	26%
Códigos 6	1	2%
Códigos 7	3	5%
Códigos 8	1	2%
Códigos 9	12	18%
Ocupaciones por Nivel de Competencia		
1	12	
2	26	
3	4	
4	24	

Fuente: Elaboración propia con base en Documento de Contextualización del área de cualificación Servicios Personales y a la Comunidad - (Ministerio de Educación Nacional. Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo-, 2025) MEN-SEPC

2.5. Conclusiones fase 1. Delimitación del campo de acción, objeto y componentes del área de cualificación sepc – servicios personales y a la comunidad

- El sector de Servicios Personales y a la Comunidad ha venido adquiriendo relevancia en el país, no solo por su participación cada vez más importante en la economía nacional, sino por la existencia de diversos programas educativos formales e informales orientados a resolver necesidades prácticas de los subsectores, así como la cada vez más creciente participación del Estado y otras empresas formales en la prestación de estos servicios, que en el pasado y aún en la actualidad, operan en la informalidad e incluso en algunos casos sin remuneración. Esta delimitación contribuye al proceso de identificar necesidades, actores, procesos y demás factores fundamentales que contribuyan a su reconocimiento y fortalecimiento.
- Delimitar cada uno de los subsectores que integran el sector de SEPC, es importante para comprender el alcance y el entorno en el que cada uno de ellos se desarrolla, identificando sus elementos esenciales, avances y

problemáticas de manera diferenciada. Dicha delimitación contribuye a fortalecer la labor desarrollada en el área de cualificaciones y al fortalecimiento en términos económicos y misionales del sector.

- En el proceso validación de las cadenas de valor, así como de los procesos productivos que se desarrollan en cada uno de los subsectores, los actores claves de los diversos subsectores hicieron énfasis en la necesidad de avanzar en el reconocimiento de las labores desempeñadas, así como el fortalecimiento de los procesos de formación. Igualmente, recomendaron tener en cuenta que muchos de estos servicios hoy se prestan alejados de las lógicas del mercado.

3. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL ÁREA DE CUALIFICACIÓN

3.1. Descripción general del área de cualificación

La caracterización del área de cualificación SEPC, que incluye siete subsectores, se realizó a partir de un análisis contextual. Este análisis abarcó aspectos socioeconómicos, tecnológicos, ambientales, organizacionales, normativos, de bienestar y de proyección internacional; utilizando diversas fuentes secundarias.

A continuación, se presenta el análisis de los indicadores de mercado laboral de la rama de actividades económicas relacionadas directamente con SEPC, esto permitirá conocer aspectos como la tasa de ocupación a nivel departamental, la distribución de los ocupados por sexo y edad, nivel educativo y rango de ingresos entre otros, utilizando principalmente información de mercado laboral del DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, 2024).

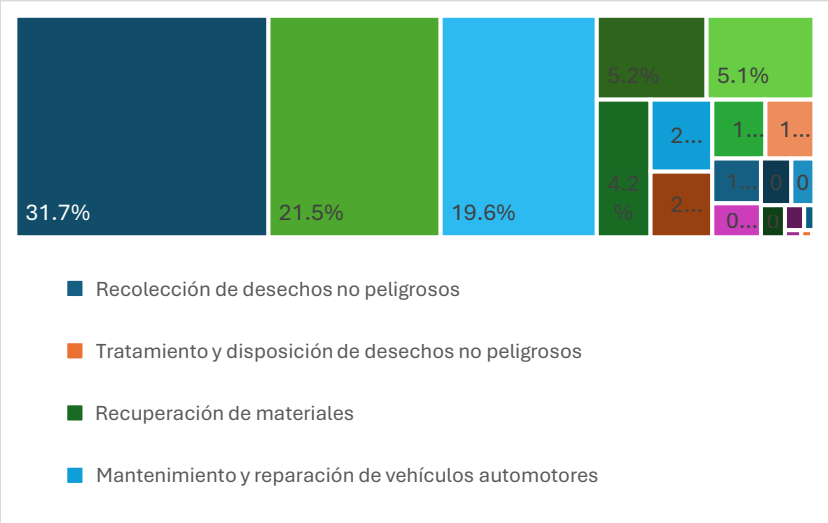
Adicionalmente, los entornos organizacional, tecnológico y ambiental presentan retos comunes en términos de informalidad, innovación y sostenibilidad. Desde el plano organizacional, se identifica una alta concentración de microempresas con estructuras funcionales básicas y baja formalización. En el entorno tecnológicos, se evidencia un bajo nivel de adopción de tecnologías digitales en la mayoría de los subsectores, aunque con algunos avances en sectores como la estética o el bienestar animal, siendo las principales barreras el acceso a financiación, la capacitación técnica y la escasa articulación con proveedores tecnológicos.

Por su parte, el entorno ambiental evidencia impactos significativos en términos de generación de residuos, consumo de agua y uso de productos contaminantes, especialmente en los subsectores de limpieza, funerarios y lavandería, donde se destaca la necesidad de implementar prácticas sostenibles y tecnologías limpias.

3.2. Entorno socioeconómico

Distribución de ocupados por subsector económico a nivel nacional

Gráfico 3 Promedio anual ponderado de ocupados por subsetor (2021-2024) [4]

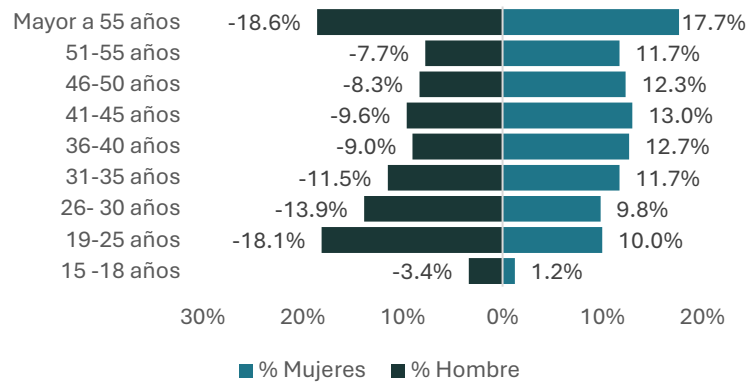


Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la GEIH -DANIE 2021-2024

Se estima que el promedio anual ponderado de ocupados asociados al área de cualificación SEPC entre 2021 y 2024 es de aproximadamente **2.021.342** lo que representa un **9,35%** del total de ocupados a nivel nacional.

Pirámide de la población ocupada del área de cualificación

Gráfico 4.*Pirámide poblacional de promedio anual ponderado de ocupados (2021-2024)*



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la GEIH -DANIE 2021-2024

El **77,6%** de los ocupados del área de cualificación son **mujeres**.

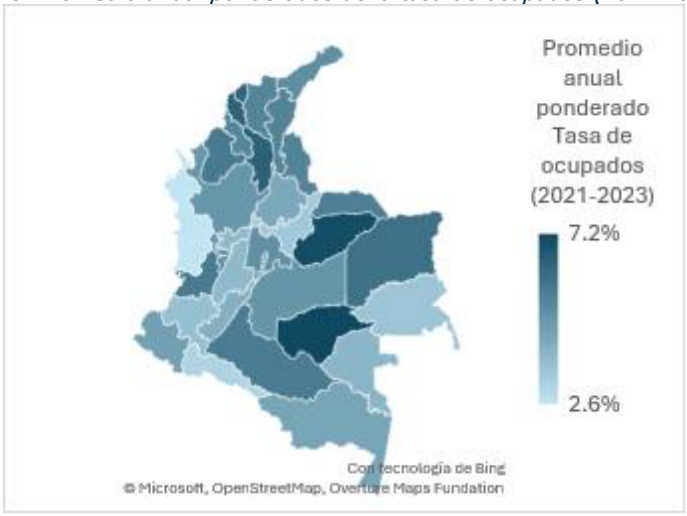
[4] Nota al pie: Para mejorar la robustez de los resultados y reducir la variabilidad en el tiempo, se aplicó el método de promedio anual ponderado para el periodo 2021 y 2023. Los resultados se presentan con el propósito de ofrecer información más confiable y estable mitigando el bajo nivel de significancia por el tamaño de la muestra del área.

La mayoría de los ocupados en esta área se concentran en **Actividades de los hogares individuales como empleadores de personal doméstico (31,7%),** seguidas por limpieza general interior de edificios (21,5%) y peluquería y otros tratamientos de belleza (19,6%). Por otro lado, la actividad económica con menos ocupados son actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes para uso propio 0 % del total de ocupados en esta área.

En todos los rangos de edad, las mujeres superan significativamente a los hombres, especialmente en el grupo de mayores de 41 años, donde la diferencia es más notoria.
La mayor cantidad de mujeres se encuentra en el grupo de mayores de 41 años, seguido por los grupos de 36 a 40 años.
Los hombres tienen una mayor representación relativa en los rangos de 19 a 30 años y nuevamente en los mayores de 55 años.

Distribución de ocupados del área por departamentos

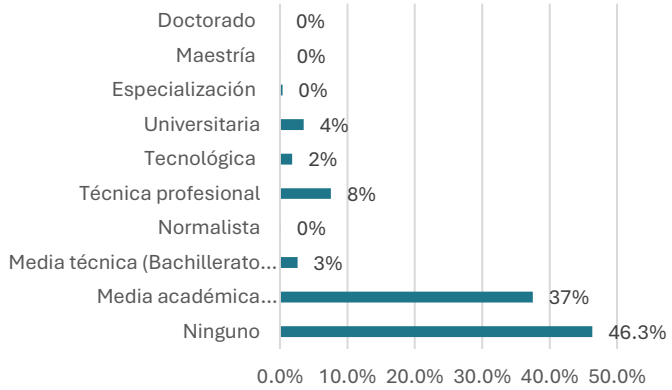
Gráfico 5. Promedio anual ponderados de la tasa de ocupados (2021-2024)[5]



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la GEIH -DANIE 2021-2024

Población ocupada por nivel educativo del área

Gráfico 6. Promedio anual ponderado de ocupados por nivel educativo (2021-2024)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la GEIH -DANIE 2021-2024

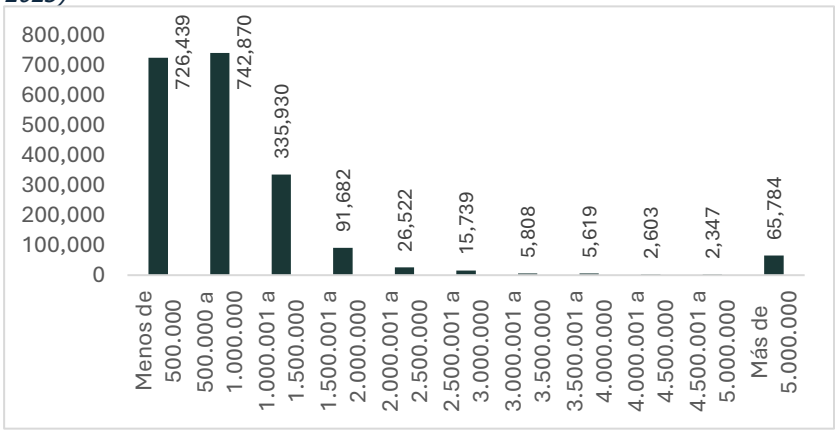
[5] Nota al pie: Se presenta estimaciones a nivel de ciudades para 8 ciudades capitales de la Amazonía y la Orinoquía y San Andrés (se excluye la población de Providencia y el centro poblado y rural disperso).

Los ocupados del área se concentran principalmente en **Bogotá (16%),** seguido de Antioquia (14%), y Valle del Cauca (10%).
Por otro lado, si se analiza la tasa de ocupación (promedio anual ponderado 2021-2024) que mide la proporción de ocupados respecto a la población en edad de trabajar en cada departamento, se destacan departamentos como Bolívar (6,9%), Guaviare (6,7 que, aunque no representan una proporción relevante de ocupados del área presentan altas tasas de ocupación. En otras palabras, en estos territorios respecto a la población en edad de trabajar en cada departamento. Por ejemplo, aunque la mayor cantidad de ocupados se ubica en Bogotá, estos ocupados representan el 4.9% de la población en edad de trabajar del mismo territorio.

La mayor parte de los ocupados en el área, aproximadamente un 46,3%, no cuenta con ningún título académico, seguido por aquellos que han obtenido títulos de bachillerato, con un 37%. Por otro lado, solo el 13% de los ocupados ha obtenido títulos de educación superior. Dentro de este grupo, un 4% tiene formación universitaria, seguido por quienes poseen títulos de técnica profesional (8%) y tecnológica (2%). Los niveles de formación de posgrado presentan una participación mínima, destacándose una escasa cantidad de ocupados con doctorado.

Población ocupada por rango de ingreso

Gráfico 7. Promedio anual ponderado de ocupados por rango salarial (2021-2023)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la GEIH 2023-DANE

La distribución de ocupados según el rango de ingresos laborales evidencia una marcada concentración en los salarios más bajos. El 73% de los trabajadores se encuentra en rangos por debajo de 1.000.000 COP mensuales, con un 36% que gana menos de 500.000 COP y un 37% ubicado entre 500.000 y 1.000.000 COP.

En el rango de ingresos entre 1.000.001 y 1.500.000 COP se concentra el 17% de los ocupados, lo que representa el tercer grupo más numeroso. A partir de este nivel, la participación disminuye considerablemente: en el rango de 1.500.001 a 2.000.000 COP se ubica el 5% de los trabajadores, mientras que entre 2.000.001 y 3.000.000 COP solo se concentra el 2% en total.
En los ingresos medios-altos, entre 3.000.001 y 5.000.000 COP, la participación es marginal, con valores inferiores al 1% en cada rango. Finalmente, apenas un 3% de los ocupados percibe salarios superiores a 5.000.000 COP.

3.2.1. Conclusiones del entorno socioeconómico

El área de cualificación de Servicios Personales y a la Comunidad (SEPC) muestra una concentración de ocupados en actividades de los hogares individuales como empleadores de personal doméstico, con una mayoría femenina (77,6%) y una participación destacada de mujeres en el rango de mayor a 41 años. La mayoría de los ocupados se encuentra en Bogotá, Antioquia, y Valle del Cauca, aunque departamentos más pequeños como Guaviare y Bolívar presentan una alta proporción de ocupados en relación con su población. En términos educativos, el 86% de los ocupados no cuentan con un título profesional. Se observa una importante concentración de ingresos en los rangos salariales más bajos el 73% de los ocupados tienen salario debajo de 1.000.000 COP.

3.3. Entorno tecnológico





Tecnologías predominantes actualmente	Sistemas de gestión de clientes (CRM) y reservas • En sectores como Belleza, asesoría de imagen y afines y Servicios funerarios, los CRM permiten conocer mejor al cliente, personalizar servicios y fidelizar. • Las plataformas de reserva en línea facilitan la programación de citas, optimizan tiempos y reducen la carga administrativa. Equipos de estética y cuidado personal • Se usan dispositivos avanzados como planchas, rizadores, láseres de depilación y máquinas de ultrasonido para brindar servicios más precisos y de alta calidad. Software de gestión operativa y financiera • Herramientas clave en la administración de centros de belleza, funerarias y servicios personales para gestionar inventarios, facturación, personal y control financiero. • En limpieza y mantenimiento, permiten asignar tareas, controlar inventarios y mejorar la calidad del servicio. • En astrología y mancias, se utilizan softwares como Solar Fire, Astro Gold y TimePassages para análisis especializados y cálculos precisos.

Tecnologías de higiene y sanitización

- Se emplean equipos como desinfectantes a vapor, filtradores de aire y máquinas de limpieza en seco para cumplir normas sanitarias.
- Robots de limpieza autónomos mejoran la eficiencia en grandes espacios como aeropuertos y hospitales.

Sistemas de sonido y audiovisuales

- Se utilizan en eventos y ceremonias para amplificar o transmitir contenido de forma presencial o en streaming, mediante micrófonos, proyectores y grabadores.

Tecnología de asesoría personal y virtual

- Plataformas virtuales y apps con videollamadas y realidad aumentada permiten asesoría personalizada en tiempo real.
- En funerarias, se ha implementado la organización completa de servicios en línea, mejorando la experiencia del cliente.

Internet de las Cosas (IoT)

- Sensores permiten el monitoreo en tiempo real del estado de equipos, anticipan fallos y optimizan mantenimientos en limpieza y desinfección.

Nanotecnología

- Se ha aplicado en recubrimientos auto limpiantes y productos biodegradables que reducen la necesidad de químicos y limpieza constante.

Plataformas digitales, redes sociales y aplicaciones

- Las empresas y organizaciones religiosas usan redes como Instagram o TikTok para posicionarse, generar contenido y mantener contacto con sus públicos.
- Casos de éxito en belleza como Glossier y Huda Beauty demuestran el impacto positivo del marketing digital.
- En astrología y mancias, se popularizan apps y plataformas como Co–Star y AstroMatrix, que ofrecen horóscopos y cartas natales interactivas.

Sistemas de teleasistencia, telemedicina y tecnologías de apoyo

- Se han incorporado dispositivos para atención remota, seguimiento médico y monitoreo de signos vitales a distancia.
- En el cuidado de animales de compañía, existen apps para rastrear su ubicación en tiempo real.

Herramientas capilares de alta tecnología

- Salones de belleza integran dispositivos inteligentes como secadores y planchas que protegen el cabello mediante control de temperatura y funciones de seguridad mejoradas.

Factores que influyen en la adopción tecnológica en el sector SEPC

Factor	Impacto
Tamaño de empresa	Grandes empresas adoptan más tecnología que microempresas o trabajadores independientes
Tipo de ocupación	Ocupaciones con alta interacción con clientes adoptan más tecnología (ej. belleza, asesoría de imagen)
Capacidad económica y técnica	Empresas con más recursos invierten en digitalización; Mipymes enfrentan más barreras (Armenteros, 2024); (Gutierrez & Suárez, 2023)

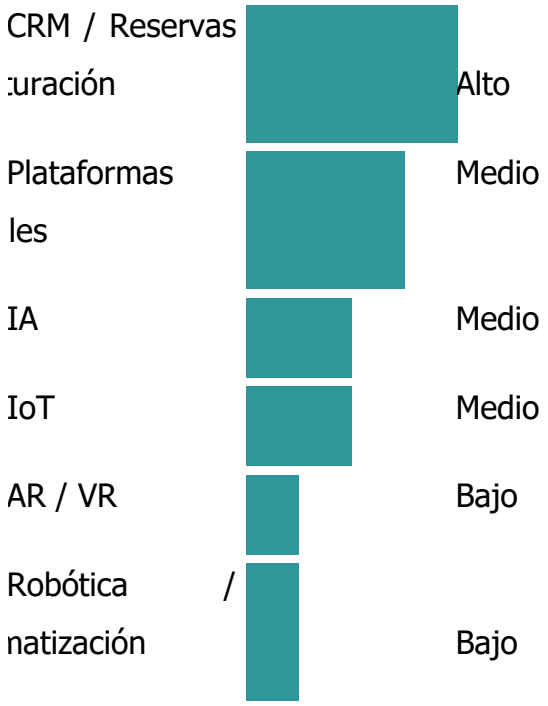
Tabla 12. Tecnologías adoptadas y nivel de uso por subsector

Subsector	CRM / Reservas / Facturación	IA	AR / VR	IoT	Plataformas Digitales	Robótica / Automatización	Obstáculos
Servicios de belleza / imagen	✅ Alta adopción	🟡 Inicial	🟡 Inicial	❌	✅ Alta presencia	❌	Costos, capacitación
Cuidado de animales de compañía	✅ Alta adopción	🟡 Inicial	❌	🟡 En promoción	✅ Alta presencia	❌	Altas potencialidades para el uso de tecnologías

Subsector	CRM / Reservas / Facturación	IA	AR / VR	IoT	Plataformas Digitales	Robótica / Automatización	Obstáculos
							emergentes (Pet Industry, 2023).
Limpieza y mantenimiento	🟡 Parcial	🟡 En promoción	❌	✅ En crecimiento	🟡 Parcial	✅ Uso creciente	56% aún no adopta tecnologías emergentes (CINTEL, 2023)
Servicios funerarios	🟡 Limitado	🟡 Inicial	❌	❌	✅ Transmisiones en vivo	❌	Financieros y humanos (Universidad Cooperativa, s.f.)
Astrología y mancias	✅ Digitales básicas	🟡 Muy baja	❌	❌	🟡 Presencia limitada	❌	Percepción de inutilidad (42.5%), costos (33%) (Universidad EAFIT, 2023)
Cuidado y asistencia personal (LatAm)	🟡 Gradual	🟡 Inicial	❌	❌	✅ Plataformas como Hogaru (BID, 2021)	❌	Infraestructura limitada, falta de formación (BID, 2014; BM, 2018)

Fuente: Elaboración propia 2025

Gráfico 8 Nivel de adopción por tipo de tecnología (estimado general)



Fuente: Elaboración propia 2025

En el sector de Servicios Personales y a la Comunidad se observa una alta adopción de herramientas tecnológicas relacionadas con CRM, sistemas de reservas y facturación, impulsada por la necesidad de organizar la relación con clientes, automatizar pagos y mejorar la trazabilidad de servicios. Estas soluciones han sido priorizadas por su impacto directo en la operación diaria y la experiencia del cliente.

En contraste, tecnologías como automatización robótica (RPA), plataformas de analítica avanzada y soluciones de inteligencia artificial presentan una baja implementación, lo que sugiere oportunidades de crecimiento en procesos más estratégicos o de alto nivel. La brecha evidencia que la transformación digital aún se concentra en resolver necesidades operativas inmediatas, dejando espacio para escalar hacia procesos más sofisticados en el mediano plazo.

Principales barreras para la adopción

Las principales barreras identificadas para la adopción tecnológica en el sector SEPC giran en torno a limitaciones presupuestales, falta de conocimiento especializado y resistencia al cambio organizacional. Muchas empresas priorizan la inversión en tecnologías básicas y operativas, postergando la exploración de soluciones más avanzadas por temor al riesgo, desconocimiento de su retorno y falta de personal capacitado para liderar su implementación. Además, se evidencia que la escasa disponibilidad de talento técnico y la ausencia de una cultura digital sólida dificultan los procesos de transformación, especialmente en organizaciones pequeñas o tradicionales.

Tabla 13. Barreras tecnológicas

Barrera	Afecta a:
Costos elevados	MiPymes, independientes
Falta de experiencia/capacitación	Personal operativo
Percepción de no utilidad	Sectores tradicionales
Dificultad de integración tecnológica	Servicios actuales en MiPymes
Infraestructura tecnológica deficiente	Regiones rurales, cuidado personal

Fuente: Elaboración propia 2025

3.3.1. Conclusiones del entorno tecnológico

- Existe una marcada brecha tecnológica entre grandes empresas y microempresas o profesionales independientes. Las primeras han avanzado en digitalización, mientras que las segundas enfrentan limitaciones económicas y de capacitación.
- Aunque se han automatizado varias tareas administrativas, muchas ocupaciones especializadas aún requieren intervención humana, especialmente aquellas que dependen de habilidades interpersonales y personalización del servicio.

- La transformación digital exige reentrenamiento del talento humano, especialmente en tecnologías como CRM, ERP, dispositivos automatizados y plataformas digitales, generando una necesidad urgente de formación en competencias digitales.
- Tecnologías emergentes como IA, AR y teleasistencia están generando nuevas oportunidades de prestación remota y personalización de servicios, aunque también traen retos de autenticidad, diferenciación y regulación.
- La *omnicanalidad* y la personalización sostenible son tendencias clave, alineadas con las preferencias del consumidor actual, que busca bienestar, accesibilidad y compromiso ambiental.
- El aumento en digitalización viene acompañado de mayores riesgos cibernéticos, lo que requiere estrategias de ciberseguridad sólidas, así como regulación ética sobre uso de IA, datos y privacidad.
- Se identifica la necesidad de que la innovación tecnológica esté acompañada de prácticas sostenibles, como el uso de tecnologías verdes y dispositivos energéticamente eficientes.
- La digitalización de servicios religiosos, funerarios y espirituales ha transformado la manera de conectarse con las comunidades, permitiendo el acceso remoto y transmisión en vivo.
- Persiste una resistencia al cambio y falta de inversión en innovación, especialmente entre actores pequeños, lo que retrasa la adopción generalizada de tecnologías.
- En América Latina, la tecnología ha avanzado en el cuidado personal y la asistencia, pero aún hay brechas significativas de infraestructura en zonas rurales y vulnerables.
- Para evitar ampliar desigualdades, la inclusión digital, el diseño universal y las estrategias de bajo costo son esenciales, especialmente para población vulnerable, de bajos recursos y personas mayores.
- La adopción de herramientas digitales ha hecho que las empresas del sector sean más competitivas y sostenibles en el mercado.

- En belleza y cuidado de imagen, la IA está revolucionando el sector con experiencias personalizadas, mejorando precisión, asesoramiento y rentabilidad.
- El Internet de los Espejos (IoM) también marca una revolución, permitiendo asesoría individualizada y formación basada en datos reales de clientes.
- La atención personalizada y multicanal se consolida como tendencia transversal en el sector de belleza y de cuidado de animales de compañía, impulsada por el bienestar del usuario y prácticas sostenibles.

3.4. Entorno Ambiental

Aspectos e Impactos ambientales

Agua	Atmósfera	Suelo
El sector puede generar un uso intensivo del agua, especialmente en lavanderías, servicios de limpieza y jardinería, que requieren grandes cantidades para regar jardines, limpiar superficies y lavar ropa o vehículos. Esto lleva a impactos como el despilfarro de agua y la contaminación con detergentes y productos químicos, que afectan la calidad de las aguas superficiales y subterráneas (Braga &	El uso de equipos eléctricos y sistemas de climatización en el sector consume grandes cantidades de energía, lo que contribuye significativamente al consumo energético y emisiones de gases de efecto invernadero (Redalyc, 2024). Además, algunos productos de belleza y limpieza contienen compuestos orgánicos volátiles (COV), y actividades como la cremación emiten gases contaminantes como dióxido de carbono (CO_2) y otros tóxicos, lo	Las actividades de jardinería, paisajismo e inhumación pueden afectar la calidad del suelo debido al uso de pesticidas y a la infiltración de lixiviados provenientes de cementerios, lo que puede deteriorar la fertilidad del suelo, contaminar aguas subterráneas y afectar la biodiversidad (Franco, y otros, 2022). Además, en el sector de cuidado de animales de compañía, el tratamiento inadecuado de excrementos

Varesche, 2014). Asimismo, el uso de pesticidas y fertilizantes en jardinería puede contaminar cuerpos de agua cercanos debido al escurrimiento y filtración de estos compuestos hacia fuentes hídricas

El uso excesivo de productos de limpieza químicos puede conducir a la contaminación de fuentes hídricas cuando estos son vertidos sin un tratamiento adecuado. Esta práctica afecta la calidad del agua y la vida acuática, ya que muchos de estos productos contienen sustancias tóxicas que pueden persistir en el medio ambiente. El alto consumo de agua y energía en procesos de limpieza que agrava el calentamiento global. En el sector de belleza, algunos tratamientos liberan COV que afectan la calidad del aire y la salud de trabajadores y clientes (Moreno-Ramirez, y otros, 2023)

Como se dijo, la cremación es una de las principales fuentes de contaminación, ya que libera gases de efecto invernadero como dióxido de carbono (CO_2) y compuestos tóxicos como mercurio, proveniente de empastes dentales. Este proceso contribuye significativamente al calentamiento global y afecta la calidad del aire en zonas urbanas cercanas a los crematorios (Opcions.org)

puede contaminar suelos y cuerpos de agua con bacterias, nutrientes y parásitos, generando riesgos ambientales y sanitarios.

El vertido inadecuado de residuos sólidos y líquidos provenientes de actividades de limpieza puede degradar el suelo, afectando negativamente la vegetación y la fauna local. Estos residuos pueden alterar las propiedades físicas y químicas del suelo, reduciendo su fertilidad y biodiversidad.

El suelo también se ve afectado por los entierros tradicionales, ya que la descomposición de los cuerpos y los ataúdes tratados

y desinfección incrementa la huella ambiental del sector.

El impacto del subsector de servicios funerarios en el agua se debe principalmente a la contaminación de fuentes hídricas por sustancias químicas derivadas del embalsamamiento y la descomposición de cuerpos en los cementerios. Los fluidos de conservación contienen formaldehído, un compuesto tóxico que puede filtrarse a las aguas subterráneas y afectar la calidad del agua potable, generando riesgos para la salud humana y el ecosistema acuático (Funeral Natural).

En el ámbito de servicios religiosos y espirituales y de astrología y mancias, es común la utilización de inciensos, velas y otros elementos que, al ser quemados, liberan partículas y compuestos volátiles al aire. Estas emisiones pueden contribuir a la contaminación atmosférica, afectando la calidad del aire en espacios cerrados y, potencialmente, en áreas circundantes. La exposición a contaminantes atmosféricos está asociada a problemas de salud, como enfermedades respiratorias y cardiovasculares (FAO, 2018)

Medidas de mitigación: Reducir el uso de productos con CFC, fomentar el uso de energías

con barnices o materiales no biodegradables pueden generar residuos tóxicos. (Redaccion Semana, 2020) Además, los cementerios pueden ocupar grandes extensiones de terreno, limitando su uso para otras actividades y generando impactos negativos en el equilibrio del ecosistema terrestre.

Las actividades relacionadas con el sector de SEPC pueden generar residuos sólidos, si estos desechos no se gestionan de manera adecuada, pueden acumularse en el suelo, alterando su composición y afectando su capacidad para sustentar vida vegetal y animal.

Así mismo, el agua es fundamental en muchas tradiciones religiosas, utilizada en rituales como bautismos y purificaciones. La contaminación y escasez de agua han llevado a comunidades religiosas a abogar por su conservación, promoviendo prácticas sostenibles que aseguren su disponibilidad para usos espirituales y cotidianos. La encíclica Laudato Si, ampliamente difundida al interior de la doctrina social de la iglesia católica da muestra de esto. (Francisco, 2015)

La astrología y las mancias, pueden involucrar el uso de diversos elementos que afectan

renovables, mejorar la eficiencia energética mediante lámparas LED y climatización eficiente, y limitar el uso de combustibles fósiles en hornos crematorios. Optar por productos con bajas emisiones de COV y garantizar una adecuada ventilación en las áreas de limpieza para proteger la calidad del aire. Estas medidas reducen la exposición a contaminantes atmosféricos y mejoran la salud ambiental (ANNA Soluciones Ambientales).

En términos de atmósfera, la adopción de tecnologías de cremación más limpias, como la cremación en agua o aquamación, reduce la emisión de gases de efecto invernadero. También es

La contaminación del suelo puede tener consecuencias a largo plazo, incluyendo la pérdida de fertilidad y la propagación de sustancias tóxicas en la cadena alimentaria (FAO, 2018).

En el sector de cuidado de animales de compañía la prestación de algunos servicios puede generar contaminación por inadecuado tratamiento de excrementos que pueden contaminar suelos y cuerpos de agua (Maya, Lehmann, & FInkbeiner, 2020)

Medidas de mitigación: Fomentar prácticas de jardinería ecológica, reducir el uso de

el recurso hídrico. La utilización de tintes naturales, esencias y otros productos en rituales puede conducir a la contaminación del agua si no se manejan adecuadamente los residuos. Además, la limpieza de espacios y herramientas de consulta puede incrementar el consumo de agua.

Las actividades de cuidado y asistencia personal generan aguas residuales provenientes de la limpieza, higiene personal y mantenimiento de instalaciones. El uso de productos químicos, como detergentes y desinfectantes, puede contaminar fuentes hídricas si no se manejan

importante promover el uso de filtros en crematorios para capturar partículas tóxicas antes de que sean liberadas al aire.

Para reducir estos impactos, se sugiere optar por productos certificados como ecológicos y asegurar una ventilación adecuada en los lugares donde se realizan estas prácticas. Además, es importante concienciar a los practicantes sobre los efectos de la quema de materiales y promover alternativas que generen menos emisiones.

productos químicos agresivos, utilizar técnicas de compostaje y adoptar prácticas sostenibles en cementerios. En las empresas de cuidado de animales de compañía se debe educar al adecuado manejo de excretas y mantener control sobre algunas especies animales para evitar daño a la fauna y flora local. Implementar planes de manejo de residuos sólidos y líquidos que aseguren una disposición adecuada, evitando la degradación del suelo y protegiendo la biodiversidad local. Estas estrategias contribuyen a la conservación de los ecosistemas terrestres

adecuadamente. Además, el consumo excesivo de agua en estas actividades incrementa la presión sobre los recursos hídricos locales, afectando su disponibilidad y calidad.

En algunos servicios como belleza y cuidado de animales de compañía se ofrecen servicios intensivos en el uso de agua y despilfarro del recurso hídrico. Además, algunos productos de belleza y grooming para animales contienen químicos como parabenos o sulfatos que pueden generar contaminación a las fuentes hídricas.

Medidas de mitigación: Implementar jardinería

(Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2022)

Para mitigar el impacto en el suelo, los entierros ecológicos con ataúdes biodegradables y la prohibición de químicos tóxicos en el embalsamamiento ayudan a reducir la contaminación del terreno. La rotación de espacios en cementerios y su integración en áreas naturales pueden minimizar su impacto ambiental.

Para mitigar estos impactos, es fundamental implementar programas de gestión de residuos que incluyan la reducción, reutilización y reciclaje de materiales. Además, se debe fomentar el uso de

ecológica, reducir el uso de productos químicos, utilizar productos biodegradables, instalar dispositivos de ahorro de agua y sistemas de riego eficientes, y reutilizar el agua cuando sea posible. Utilizar productos de limpieza biodegradables y establecer sistemas de tratamiento de aguas residuales para evitar la contaminación de fuentes hídricas. Estas prácticas ayudan a preservar la calidad del agua y protegen los ecosistemas acuáticos (ANNA Soluciones Ambientales)

Para reducir la contaminación del agua, es esencial el uso de técnicas de embalsamamiento

productos naturales y biodegradables.

Implementar programas de gestión integral de residuos sólidos que incluyan la reducción en la fuente, reutilización y reciclaje. Capacitar al personal en prácticas de manejo adecuado de residuos y promover el uso de productos biodegradables y reutilizables para minimizar la generación de desechos.

ecológicas, como fluidos sin formaldehído y sistemas de tratamiento de residuos líquidos en los cementerios. Además, la implementación de cementerios verdes evita el uso de materiales contaminantes y protege los acuíferos.

Se recomienda el uso de productos biodegradables en la elaboración de infusiones o baños energéticos y la reducción del consumo de agua en espacios donde se realicen consultas o ceremonias. Asimismo, la concienciación de los profesionales del sector sobre el uso responsable de este recurso puede contribuir a

minimizar el impacto ambiental del subsector (CONAMA, 2016)

Implementar sistemas de tratamiento de aguas residuales, utilizar productos biodegradables y promover prácticas de uso eficiente del agua.

Flora y Fauna	Comunidad	Otros
Las actividades de jardinería y el cuidado de animales de compañía impactan la flora y fauna local. La gestión ineficiente de jardines que consumen muchos recursos puede alterar los ecosistemas y desplazar especies autóctonas. La incorrecta gestión de residuos	Los servicios personales y comunitarios, como estéticas, cuidado infantil, acompañantes de personas mayores y ceremonias religiosas tienen un impacto social y ambiental, especialmente en la gestión de residuos y el uso de productos contaminantes. La generación de residuos, en	Actividades como lavandería, limpieza y mantenimiento y servicios funerarios generan residuos peligrosos y no peligrosos que requieren una gestión adecuada para minimizar su impacto. La acumulación de residuos sólidos y el manejo inapropiado de

orgánicos de animales de compañía también puede causar contaminación, afectando tanto la salud pública como los ecosistemas urbanos.

El impacto del sector de limpieza y mantenimiento en la flora y fauna se evidencia en la toxicidad de ciertos productos químicos que pueden infiltrarse en los ecosistemas naturales. Los contaminantes que llegan a los ríos o suelos pueden alterar el equilibrio biológico de las especies, provocando afectaciones en su reproducción y supervivencia. Según el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (2023), algunos particular productos de un solo uso, y el empleo de químicos en tratamientos estéticos o limpieza pueden afectar tanto la salud comunitaria como el entorno.

Los trabajadores del sector de limpieza están expuestos a sustancias químicas que pueden generar efectos adversos en su salud, como alergias, afecciones respiratorias y enfermedades dermatológicas. Adicionalmente, la contaminación derivada de la actividad de limpieza puede afectar a las comunidades cercanas. Según un estudio, la exposición crónica a químicos de limpieza sin las medidas de protección adecuadas es una de las principales causas de desechos peligrosos pueden afectar la salud pública y los ecosistemas. Esta misma situación, se presenta en servicios de belleza, asesoría de imagen y afines donde la prestación de un servicio requiere de una adecuada gestión de residuos debido a la generación de desechos contaminados con material biológico (Secretaría Distrital de Salud, 2024)

Las actividades esotéricas pueden implicar el uso de energía, ya sea para la iluminación de espacios, el funcionamiento de equipos electrónicos o la climatización de ambientes. Un consumo

compuestos presentes en desinfectantes industriales han sido identificados como disruptores endocrinos en la fauna silvestre.

En relación con la flora y fauna, la expansión de cementerios y la construcción de infraestructura funeraria pueden provocar deforestación y fragmentación de hábitats naturales, afectando la biodiversidad local. Asimismo, los residuos químicos utilizados en los procesos funerarios pueden generar alteraciones en la vegetación y en los organismos que dependen de los ecosistemas afectados (Vinasco-Ñustes, 2019)

enfermedades ocupacionales en este sector (Torres Lozano, 2013)

Desde la perspectiva de la comunidad, la presencia de cementerios y crematorios puede generar preocupaciones ambientales y de salud pública, especialmente si no se implementan medidas de control adecuadas. La contaminación del aire, la degradación del suelo y la posible afectación de cuerpos de agua pueden generar resistencia en las poblaciones cercanas, impactando su bienestar y calidad de vida (Martínez, 2022).

Las actividades religiosas y espirituales y esotéricas pueden tener repercusiones en las

energético elevado, especialmente si proviene de fuentes no renovables, contribuye a la emisión de gases de efecto invernadero y al cambio climático. Además, la dependencia de fuentes de energía no sostenibles puede aumentar la huella ecológica de estas prácticas.

Medidas de mitigación: Separar correctamente los residuos (papel, plástico, vidrio, orgánicos), fomentar la reutilización y el reciclaje, usar productos menos contaminantes en servicios de limpieza y embalsamado, e instalar sistemas de tratamiento de residuos para reducir su

Medidas de mitigación: Promover el uso de especies nativas en jardines, crear espacios verdes sostenibles, emplear productos fitosanitarios naturales y productos de limpieza ecológicos y biodegradables para minimizar la contaminación y gestionar adecuadamente los desechos de animales de compañía mediante sistemas como biodigestores. Para mitigar estos impactos se recomienda: 1) Promover el uso de productos certificados como ecológicos, que minimicen los efectos adversos en los ecosistemas. 2) Evitar el vertimiento inadecuado de residuos químicos en áreas comunidades locales, especialmente cuando implican congregaciones masivas o el uso de espacios públicos. Estos eventos pueden generar residuos sólidos, contaminación acústica y presión sobre la infraestructura local. Además, pueden surgir conflictos sociales debido a diferencias culturales o religiosas, afectando la cohesión comunitaria.

Las actividades de cuidado y asistencia personal impactan directamente en la comunidad al influir en la calidad de vida y el bienestar de sus miembros. La gestión inadecuada de residuos y emisiones puede afectar la salud pública, provocando enfermedades y malestar en la comunidad. Además, el consumo de recursos y la generación de residuos contribuyen al impacto ambiental. Es importante aplicar tecnologías de eficiencia energética en los procesos de limpieza.

Es importante, para evitar impactos no sustentables el optar por fuentes de energía renovable, como la solar o la eólica, para abastecer las necesidades energéticas de las prácticas; Implementar medidas de eficiencia energética, como el uso de iluminación LED y equipos de bajo consumo; y concienciar a los practicantes sobre la importancia de reducir el consumo energético y adoptar hábitos más sostenibles.

naturales (Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales IDEAM, 2023)

En lo referente a flora y fauna, la creación de bosques conmemorativos y cementerios naturales permite restaurar ecosistemas degradados y ofrecer espacios verdes que fomentan la biodiversidad. Además, la reforestación en zonas afectadas por infraestructura funeraria contribuye a equilibrar el impacto ambiental.

Para mitigar estos impactos se recomienda: 1) Fomentar el uso de especies cultivadas en lugar

población local. Además, la demanda de servicios de cuidado puede generar oportunidades laborales, pero también puede acentuar desigualdades si no se garantiza una distribución equitativa de los recursos y servicios. La falta de políticas integrales de cuidado puede sobrecargar a ciertos grupos, especialmente a mujeres, perpetuando roles de género tradicionales y limitando su participación en otras esferas sociales y económicas.

Medidas de mitigación: Implementar programas de educación ambiental, usar productos ecológicos certificados, reducir el uso de plásticos y

Implementar prácticas de eficiencia energética y uso racional del agua en todas las operaciones. Adoptar políticas de compras sostenibles que prioricen productos ecológicos y biodegradables. Capacitar al personal en prácticas ambientales responsables y promover una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad.

de silvestres; 2) Implementar programas de educación ambiental que promuevan la conservación de la biodiversidad entre los practicantes.

Realizar evaluaciones de impacto ambiental antes de la construcción o ampliación de instalaciones para identificar y proteger áreas sensibles. Diseñar infraestructuras que integren y respeten la vegetación existente, promoviendo la conservación de corredores ecológicos.

fomentar el reciclaje y la correcta gestión de residuos. Se sugiere: 1) Implementar protocolos de seguridad laboral y dotar a los trabajadores de equipos de protección adecuados. 2) Capacitar al personal sobre los efectos adversos de los productos químicos y su uso responsable (Torres Lozano, 2013)

Para la comunidad, la planificación adecuada de los servicios funerarios en zonas estratégicas, el monitoreo ambiental de los crematorios y cementerios, y la inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones pueden reducir la oposición social y mejorar la

percepción de sostenibilidad en el sector.

Se sugiere: 1) Planificar eventos religiosos y espirituales y esotéricos de manera que se minimice la generación de residuos y se garantice su adecuada gestión, 2) Establecer diálogos interculturales que promuevan el respeto y la comprensión entre diferentes grupos sociales.; 3) Coordinar con autoridades locales para asegurar que las infraestructuras puedan soportar la afluencia de participantes sin afectar negativamente a la comunidad.

Desarrollar políticas públicas que reconozcan el cuidado como un

derecho y responsabilidad colectiva, promoviendo la corresponsabilidad entre el Estado, la comunidad y las familias. Fortalecer las redes comunitarias de apoyo y los servicios públicos de cuidado para garantizar su accesibilidad y calidad (Márquez, 2025).

Tabla 14. *Indicadores ambientales*

Belleza (peluquerías y salones de belleza)	Aseo y mantenimiento	Servicios interreligiosos	Cuidado y Asistencia personal	Cuidado animales de compañía	Servicios funerarios	Servicios de astrología y mancias
• Se consumen 250 litros de agua al día por empleado en las peluquerías. • Un salón de belleza mediano puede generar hasta **230 kilos de aluminio al año**.	• El sector consume aproximadamente 1,2 millones de metros cúbicos de agua al año. • El **10% de la contaminación atmosférica** en áreas urbanas proviene del uso de	• Un edificio de uso religioso mediano puede consumir entre **5.000 y 15.000 kWh al año**, dependiendo del tamaño, tipo de iluminación, equipos electrónicos (sonido,	• Cada persona genera entre **3 y 5 kg de residuos sólidos al día** (materiales de un solo uso, higiene y desechos médicos).	• La huella de carbono de los animales de compañía se estima en **64 millones de toneladas de CO_2 al año**.	• Un cuerpo humano emite **27 kg de CO_2** al ser cremado. • Cada cremación emite entre **150 y 200 kg de CO_2**. • El **30% a 40%** de los	• Cada consulta puede consumir entre **1 y 2 kWh**, por iluminación, climatización y dispositivos. • Se generan aproximadamente **0,5 kg de residuos sólidos**

- Los implementos utilizados en procesos de belleza pueden tardar un promedio de **10 años en descomponerse**.

productos de limpieza.
- El **35% de los trabajadores** del sector presentan **afecciones respiratorias** relacionadas con productos químicos.

proyectores), climatización y horarios de uso.
- En eventos especiales (como festividades religiosas), el consumo puede aumentar hasta un **40% más** durante esos días.
- Uso de velas, inciensos, papel impreso (folletos, himnarios) → generación de residuos sólidos.

- El consumo de agua por usuario está entre **250 y 400 litros por día** (aseo personal, lavado, limpieza, alimentos).
- El transporte del personal contribuye con **1,8 toneladas de CO_2 por cuidador al año** (movilidad entre domicilios y centros).

servicios funerarios son cremaciones, lo que representa un **desafío ambiental**.
- El sector está regulado ambientalmente por la **Ley 9 de 1979** y la **Resolución 3128 de 2018**.

por sesión (velas, inciensos, empaques).
- Los desplazamientos generan alrededor de **0,2 kg de CO_2 por kilómetro recorrido**.

3.4.1. Conclusiones del entorno ambiental

- El sector de SEPC genera impactos ambientales en distintos grados dependiendo el subsector, por ejemplo, con el uso intensivo de recursos y químicos en actividades como lavandería, limpieza y jardinería, afecta aguas superficiales y subterráneas.
- Las emisiones de gases de efecto invernadero se deben al alto consumo energético en climatización, cremación y equipos eléctricos, además del uso de compuestos volátiles.
- El suelo se ve afectado por prácticas como la jardinería y la inhumación, debido al uso de pesticidas y la infiltración de lixiviados.
- La mala gestión de jardines y residuos de animales de compañía altera ecosistemas y desplaza especies nativas, afectando la biodiversidad.
- Servicios como peluquerías y centros de belleza generan residuos y contaminación por uso de productos químicos, materiales no reciclables y alto consumo de agua y electricidad.
- Se generan riesgos a la salud de los trabajadores debido al manejo prolongado de sustancias químicas sin protección adecuada.
- Las excretas y la sobrepoblación de animales de compañía pueden afectar el equilibrio ecológico si no se gestionan adecuadamente.
- Persiste el uso de sustancias químicas volátiles que contribuyen a la formación de ozono troposférico y afectan la salud humana.
- Es necesario adoptar prácticas como el reciclaje, el uso de envases biodegradables y productos con bajo impacto ambiental para reducir la huella ecológica.
- Aunque la digitalización ha disminuido algunos impactos, aún existen desafíos relacionados con la regulación y la concienciación ambiental.
- El sector tiene un impacto directo sobre las comunidades y requiere políticas sostenibles que garanticen el acceso equitativo a los servicios, especialmente para poblaciones vulnerables como las mujeres.

3.5. Entorno normativo

Tabla 15. Marco normativo subsector belleza, asesoría de imagen y afines

SUBSECTOR DE BELLEZA, ASESORIA DE IMAGEN Y AFINES		
Disposición Legal	**Entidad**	**Descripción**
Ley 711 de 2001	Congreso de la República	Reglamenta el ejercicio de la ocupación de la cosmetología, su campo de acción, principios, mecanismos de control y vigilancia.
Resolución 1164 de 2002	Ministerio de Salud y Ministerio de Medio Ambiente	Establece la obligación de un Plan de Gestión Integral de Residuos (PGIR) en establecimientos en los que se generen residuos hospitalarios y similares que representen un riesgo para la salud de los profesionales, visitantes y comunidad en general.
Acuerdo Distrital 103 de 2003	Concejo de Bogotá	Establece las condiciones básicas que deben cumplir los establecimientos de tatuaje o piercing para proteger la salud de los usuarios y las personas que realizan la actividad.

Resolución 2263 de 2004	Ministerio de la Protección Social	Establece mecanismos y técnicas de limpieza en todo establecimiento que realiza procedimientos estéticos y cosméticos para garantizar el control de los factores de riesgo físico, químicos y biológicos.
Resolución 3924 de 2005	Ministerio de la Protección Social	Adopta la guía de inspección para la apertura y funcionamiento de los Centros de Estética y similares.
Resolución 2827 de 2006	Ministerio de la Protección Social	Adopta el manual de bioseguridad para establecimientos de cosmética o con fines de embellecimiento facial, corporal, capilar y ornamental.
Decreto 1879 de 2008	Presidencia de la República	Establece los requisitos y documentos exigibles a los establecimientos de comercio para la apertura y operación, detallando las condiciones sanitarias y de infraestructura.
Acuerdo 113 de 2010	Secretaria Distrital de Salud	Define los componentes básicos, las normas de competencia laboral del perfil del subsector, los parámetros y mecanismos de verificación y evaluación de los programas de formación en cosmetología y estética integral.
Acuerdo 360 de 2010	Comisión Intersectorial para el Talento Humano	Mediante el cual se modifica el perfil ocupacional del programa de Cosmetología y Estética Integral e insta a las instituciones educativas a ajustar sus programas de formación.

	Ministerio de la Protección Social Ministerio de Educación Nacional	
Resolución 2117 de 2010	Ministerio de la Protección Social	Establece los requisitos para la apertura y funcionamiento de los establecimientos que ofrecen servicios de estética ornamental como barberías, peluquerías, escuelas de formación de estilistas y manicuristas, salas de belleza y afines.
Ley 1480 de 2011	Congreso de la República	Expide el Estatuto del Consumidor para la protección, promoción y garantía de la efectividad y libre ejercicio de los derechos de los consumidores.
Decreto 1075 de 2015	Ministerio de Educación	Mediante el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación
Ley 1801 de 2016	Congreso de la República	En el título VIII establece los requisitos para la apertura y funcionamiento de los establecimientos de belleza incluyendo peluquerías, barberías y afines.

Fuente: Elaboración propia 2025.

Tabla 16. Marco normativo subsector de limpieza y mantenimiento

	**SUBSECTOR DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO**	
Disposición Legal	**Entidad**	**Descripción**
Decreto 2676 de 2000	Gobierno Nacional de Colombia	Regula el manejo de residuos peligrosos, estableciendo lineamientos para su recolección, transporte, tratamiento y disposición final. Este decreto es fundamental para garantizar la seguridad ambiental y la salud pública en la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento.
Decreto 1072 de 2015	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Contiene normas de seguridad y salud en el trabajo (SST). Define los requisitos que deben cumplir las empresas para garantizar condiciones laborales seguras y saludables, minimizando riesgos en actividades de mantenimiento y limpieza.
Resolución 2400 de 1979	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Establece normas de seguridad en instalaciones industriales, regulando aspectos como infraestructura, ventilación, iluminación y medidas de protección para los

		trabajadores del sector de servicios generales y mantenimiento.
Resolución 1016 de 1989	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Reglamenta los programas de salud ocupacional, exigiendo a las empresas la implementación de planes preventivos, vigilancia epidemiológica y capacitación en seguridad y salud en el trabajo.
Ley 1562 de 2012	Congreso de la República de Colombia	Modifica el sistema de riesgos laborales, ampliando la cobertura y protección de los trabajadores en actividades de alto riesgo, como las desarrolladas en el sector de limpieza y mantenimiento.
Resolución 666 de 2020	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Establece protocolos de bioseguridad en actividades de limpieza y mantenimiento, con el fin de mitigar el riesgo de contagio de enfermedades infecciosas y proteger la salud de los trabajadores y usuarios de estos servicios.

Fuente: Elaboración propia 2025.

Tabla 17. Marco normativo subsector de servicios interreligiosos

SUBSECTOR DE SERVICIOS INTERRELIGIOSOS		
Disposición Legal	**Entidad**	**Descripción**
Constitución Política – Art. 19	Estado colombiano	Garantiza la libertad de culto.
Ley 133 de 1994	Congreso de la República	Ley de libertad religiosa y de cultos.
Decreto 782 de 1995	Gobierno Nacional	Reglamenta la Ley de Libertad Religiosa.
Decreto 354 de 1998	Gobierno Nacional	Establece exenciones tributarias para entidades religiosas.
Ley 489 de 1998	Congreso de la República	Establece la autonomía administrativa de entidades religiosas.
Decreto 437 de 2018	Gobierno Nacional	Política Pública Integral de Libertad Religiosa y Cultos.

Fuente: Elaboración propia 2025.

Tabla 18. Marco normativo subsector de servicios de cuidado asistencia personal a la niñez, personas mayores, discapacitados y población vulnerable

SUBSECTOR DE SERVICIOS DE CUIDADO ASISTENCIA PERSONAL A LA NIÑEZ, PERSONAS MAYORES, DISCAPACITADOS Y POBLACIÓN VULNERABLE		
Disposición Legal	**Entidad**	**Descripción**
Constitución Política de Colombia	Estado colombiano	los artículos 13 y 43 de la carta política ratifican la libertad e igualdad ante la ley de que deben gozar todas las personas, sin discriminación; así como la igualdad que debe existir en materia de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres.
Ley 1098 de 2006	Congreso de la República	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
Ley 1804 de 2016	Congreso de la República	Por la cual se establece la política de Estado para el desarrollo integral de la primera infancia de Cero a Siempre.
Ley 2328 de 2023	Congreso de la República	Por medio de la cual se establece la política para el desarrollo integral de la infancia y adolescencia.

Ley 1346 de 2009	Congreso de la República	Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
Ley1618 de 2013	Congreso de la República	Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.
la Ley 1996 de 2019	Congreso de la República	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad
Ley 1251 de 2008	Congreso de la República	Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.
Ley 1276 de 2009	Congreso de la República	A través de la cual se modifica la Ley 687 del 15 de agosto de 2001 y se establecen nuevos criterios de atención integral del adulto mayor en los centros vida.
Ley 2055 de 2020	Congreso de la República	Por medio de la cual se aprueba la Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, adoptada en Washington, el 15 de junio de 2015. La ley establece como uno de sus principios generales el bienestar y cuidado.
Ley 2297 de 2023		Por medio de la cual se establecen medidas efectivas y oportunas en beneficio de la autonomía de las personas con discapacidad y los cuidadores o asistentes personales bajo un enfoque de derechos humanos, biopsicosocial,

	Congreso de la República	se incentiva su formación, acceso al empleo, emprendimiento, generación de ingresos y atención en salud y se dictan otras disposiciones.
Ley 1413 de 2010	Congreso de la República	Creó la Encuesta Nacional de Uso del Tiempo (ENUT) y la Cuenta Satélite de Economía del Cuidado (CSEC). Estos avances permitieron dimensionar las brechas de género de la economía del cuidado, la contribución del trabajo de cuidado no remunerado realizado por las mujeres a la economía colombiana y promovió el desarrollo estadístico en cuidado
Ley 2294 de 2023 Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026	Congreso de la República	Colombia potencia mundial de vida. Esta ley incluye, principalmente, 3 artículos relacionados con el sistema. El artículo 106, que determina que el Ministerio de Igualdad y Equidad en el marco del Sistema Nacional de Cuidado, creará, fortalecerá e integrará una oferta de servicios para la formación, bienestar, generación de ingresos, y fortalecimiento de capacidades de personas cuidadoras remuneradas y no remuneradas.

Fuente: Elaboración propia 2025.

Tabla 19. Marco normativo de servicios de cuidado de animales de compañía

	**SUBSECTOR DE SERVICIOS CUIDADO DE ANIMALES DE COMPAÑIA**	
Disposición Legal	**Entidad**	**Descripción**
Ley 5 de 1972	Congreso de la República	Crea las Juntas Defensoras de Animales en cada uno de los municipios del país.
Ley 1774 de 2016	Congreso de la República	Decreta a los animales como seres sintientes que recibirán especial protección contra el sufrimiento y dolor, en especial, el causado directa o indirectamente por los humanos.
Política Nacional de Protección y Bienestar Animal	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Tiene como objetivo establecer lineamientos en materia de protección y bienestar de animales silvestres, domésticos y de investigación, experimentación y educación para erradicar toda forma de violencia.
Ley 2054 de 2020	Congreso de la República	Tiene como objetivo atenuar las consecuencias sociales, de maltrato animal y de salud pública derivadas del abandono, pérdida,

		desatención estatal y tenencia irresponsable de animales domésticos de compañía.
Ley 2318 de 2023	Congreso de la República	Establece la prohibición del uso de animales para disuadir manifestaciones, motines y asonadas para cumplir las normas y obligaciones vigentes de protección y bienestar animal.

Fuente: Elaboración propia 2025.

Tabla 20. Marco normativo subsector servicios funerarios

SUBSECTOR DE SERVICIOS FUNERARIOS		
Disposición Legal	**Entidad**	**Descripción**
Ley 9 de 1979	Congreso de la República de Colombia	Código Sanitario Nacional que establece las disposiciones generales para la protección de la salud pública, incluyendo regulaciones para la manipulación de cadáveres y el funcionamiento de establecimientos funerarios.
Decreto 1546 de 1998	Ministerio del Medio Ambiente	Regula el manejo ambiental de los servicios funerarios, estableciendo lineamientos para la disposición de residuos generados en funerarias,

		cementerios y crematorios, garantizando la protección del medio ambiente.
Ley 1480 de 2011	Congreso de la República de Colombia	Estatuto del Consumidor que protege los derechos de los clientes de los servicios funerarios, regulando la transparencia en la información, los contratos y las garantías ofrecidas por las empresas del sector.
Ley 232 de 1995	Congreso de la República de Colombia	Define los requisitos para la operación de establecimientos de servicios funerarios, estableciendo normas sobre su funcionamiento, permisos y obligaciones legales.
Decreto 786 de 1990	Gobierno Nacional de Colombia	Regula la administración y operación de cementerios y servicios funerarios, estableciendo disposiciones para su organización y control.
Decreto 321 de 1999	Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia	Contiene normas sobre la cremación de cadáveres, regulando los procedimientos, requisitos sanitarios y ambientales para la instalación y operación de crematorios.
Resolución 5194 de 2010	Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia	Regula el manejo de cadáveres en situaciones de desastre o emergencia, estableciendo protocolos para la identificación, transporte y disposición final de cuerpos en contextos de crisis.
Decreto 768 de 2009	Gobierno Nacional de Colombia	Establece la regulación de costos y tarifas en servicios funerarios, con el objetivo de evitar abusos en la fijación de precios y garantizar condiciones justas para los usuarios.

Resolución 1229 de 2023	Ministerio de Salud y Protección Social	Define lineamientos de bioseguridad en servicios funerarios, garantizando la aplicación de medidas sanitarias para la manipulación de cuerpos y la prevención de riesgos biológicos en funerarias, cementerios y crematorios.

Fuente: Elaboración propia 2025.

Tabla 21. Marco normativo subsector de servicios de astrología y mancias

	**SUBSECTOR DE SERVICIOS ASTROLOGIA Y MANCIAS**	
Disposición Legal	**Entidad**	**Descripción**
Ley 1480 de 2011	Congreso de la República	Estatuto del Consumidor. Aplica de forma general para proteger a los usuarios frente a posibles abusos o fraudes.
Constitución Política – Art. 19	Estado colombiano	Reconoce la libertad de culto y creencias, lo cual incluye prácticas espirituales no convencionales como la astrología.

Fuente: Elaboración propia 2025.

Tabla 22. Referentes internacionales marco normativo SEPC

REFERENTES INTERNACIONALES NORMATIVOS SEPC		
Subsector	**País**	**Descripción**
Limpieza y mantenimiento	Estados Unidos	Regula las condiciones de trabajo en el sector de limpieza, estableciendo normas de seguridad y uso de productos químicos peligrosos, así como medidas de prevención de riesgos para los trabajadores.
	Unión Europea	Regula el uso y etiquetado de productos químicos en el sector de limpieza, asegurando que los trabajadores y consumidores tengan información clara sobre los riesgos y medidas de seguridad.
	Reino Unido	Exige a los empleadores garantizar condiciones de trabajo seguras para los empleados del sector de limpieza, incluyendo capacitación, uso adecuado de equipos de protección y manejo seguro de sustancias químicas.
	Canadá	Regula la identificación y manipulación de productos químicos peligrosos en el sector de limpieza, asegurando que los trabajadores reciban capacitación sobre los riesgos y medidas preventivas.

	Australia	Establece regulaciones para la seguridad de los trabajadores en la industria de limpieza, incluyendo normas sobre el uso de productos químicos, ergonomía y protección contra lesiones laborales.
Cuidado y asistencia personal a la niñez, personas mayores, discapacidad y población vulnerable.	Convención CEDAW- año 1979	Promueve la corresponsabilidad en tareas de cuidado.
	Convenio OIT N.º 156 - año 1981	Enfatiza servicios comunitarios de cuidado y protección social.
	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – año 2006	Promueve acceso a servicios de capacitación y asistencia para personas con discapacidad.
	Convención Interamericana sobre Derechos de Personas Mayores – año 2015	Derecho a un sistema integral de cuidados y servicios sociales adecuados.
Servicios funerarios	Estados Unidos	Establece que las funerarias deben proporcionar a los consumidores una lista detallada de precios antes de adquirir un servicio. También protege a los clientes contra prácticas comerciales engañosas y garantiza la transparencia en la venta de ataúdes, cremaciones y otros servicios.
	Unión Europea	Regula el manejo ambiental de los servicios funerarios, estableciendo lineamientos para la disposición de residuos generados en funerarias, cementerios y crematorios, garantizando la protección del medio ambiente.

	Reino Unido	Regula la gestión de cementerios y crematorios en Escocia, estableciendo estándares para la documentación, el manejo de restos humanos y la calidad de los servicios funerarios.
	Canadá	Supervisa la prestación de servicios funerarios, garantizando que las funerarias cumplan con regulaciones sobre precios, prácticas de embalsamamiento y opciones ecológicas para el entierro y cremación.
	Australia	Regula el manejo, transporte y disposición de cadáveres para garantizar estándares de higiene y evitar impactos ambientales negativos. También establece directrices sobre cementerios naturales y reducción del impacto ambiental de la cremación.
Astrología y mancias	Estados Unidos	**Regulación fragmentada:** No hay regulación federal; las leyes varían por estado y municipio. En algunas jurisdicciones se exige licencia local para ejercer la videncia (Massachusetts, por ejemplo, requiere un permiso municipal para "fortune tellers" con al menos un año de residencia). (malegislature.gov, 2025) En cambio, tribunales han invalidado prohibiciones totales por considerarlas contrarias a la libertad de expresión. (theatlantic.com, 2025). Predomina así un enfoque de *tolerancia con control del fraude*: se permite la práctica mientras no haya engaño delictivo a los clientes.

	Reino Unido	**De la prohibición al consumo protegido:** Históricamente, la astrología y la videncia estuvieron penadas bajo leyes de brujería – el Acta de Brujería de 1736 y luego la Ley de Médiums Fraudulentos de 1951 prohibían lucrar alegando poderes psíquicos. (parliament.uk/, 2025). Estas normas fueron derogadas y desde 2008 tales actividades se rigen por las leyes generales de protección al consumidor y contra fraudes. (parliament.uk/, 2025) . Hoy un astrólogo puede ejercer libremente, pero no debe hacer afirmaciones engañosas; muchos anuncios incluyen la leyenda "solo para entretenimiento" como precaución.
	España	**Sin título oficial, con control en medios:** No existe colegiatura ni certificación oficial para astrólogos. La actividad es libre, pero su difusión por medios tiene límites legales. La Ley General de Comunicación Audiovisual prohíbe, por ejemplo, emitir programas de tarot o videncia en horario protegido para menores (Boe.es, 2025). El regulador (CNMC) ha sancionado a canales esotéricos por infringir estas franjas horarias Organismos como el Consejo Audiovisual de Andalucía han solicitado endurecer la regulación, equiparando estos espacios a publicidad de tarificación adicional para proteger al público vulnerable.

India	**Reconocimiento académico y cultural:** La astrología goza de aceptación institucional como saber tradicional. En 2004 la Corte Suprema de la India avaló la inclusión de la astrología védica como materia universitaria, declarando que *"la astrología es una ciencia"* según la tradición, e instó a las universidades a considerarla en sus planes de estudio. El propio gobierno indio la ha calificado en tribunales como una ciencia milenaria "confiable", aclarando que prácticas astrológicas no están sujetas a la ley que prohíbe remedios mágicos fraudulentos. No se exige licencia para ejercer; existen cursos de nivel superior en astrología y asociaciones profesionales activas. (Revista Pesquisa, 2001).
Noruega	**Acreditación educativa:** En 2019, la Agencia Noruega de Garantía de Calidad Educativa (NOKUT) sorprendió al acreditar programas de astrología en una escuela privada, lo que permite a los estudiantes obtener préstamos públicos para cursarlos. La decisión se basó en criterios formales (infraestructura, profesores) y en reconocer un *"campo laboral potencial"* para los astrólogos titulados. Aunque científicos locales criticaron la medida, al ceñirse a la ley vigente no se valoró la validez científica del temario. (Helhet alternativ, 2019).

		Este caso refleja un enfoque inusual de **certificación formativa** de astrólogos dentro del sistema educativo oficial.
	China	**Prohibición por superstición:** Bajo el gobierno chino, las artes adivinatorias (astrología, feng shui, lecturas de fortuna, etc.) se consideran *"supersticiones feudales"* y carecen de reconocimiento legal. De hecho, al ser miembro del Partido Comunista se prohíbe explícitamente creer o participar en tales prácticas (hongkongfp.com, 2016). Desde la era de Mao han existido campañas para erradicar estas creencias, promoviendo en la población una visión "científica" de los eventos de la vida en lugar de buscar suerte o destino. Pese a ello, la demanda popular mantiene vivo un **mercado clandestino** de adivinadores y maestros de feng shui, tolerado de facto en la medida en que no desafíe al orden público.

Fuente: Elaboración propia 2025

3.5.1. Conclusiones del entorno Normativo

- Aunque el sector de SEPC es amplio, algunas actividades o subsectores, como el de Astrología y Mancias, no cuentan con una regulación puntual y específica. Se aplican normativas generales como la protección al consumidor, la prevención de fraudes y la libertad de culto, pero no hay leyes diseñadas específicamente para regular todas las actividades. En algunas ocasiones, esto deja espacio para prácticas informales y dificulta la formalización de estos servicios.
- Una de las normativas más importantes para este sector es el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), que asegura que todos los servicios prestados, independientemente de su naturaleza, cumplan con criterios de calidad y protección de los derechos de los usuarios. Esta ley es fundamental para garantizar la transparencia y la ética en la prestación de servicios en áreas tan diversas como el cuidado personal, la asistencia social, los servicios funerarios y las prácticas espirituales.
- Si bien el sector de Servicios Personales y a la Comunidad es altamente diverso, la legislación vigente permite la formalización de los trabajadores independientes a través de mecanismos de afiliación voluntaria a la seguridad social, aunque sigue existiendo un gran desafío para incorporar a los trabajadores informales o aquellos que operan en áreas menos reguladas.
- Las disposiciones normativas para la prestación de servicios de algunas áreas relacionadas con la Belleza, asesoría de imagen y afines enfatizan en la importancia del cumplimiento de la normatividad relacionada con la bioseguridad al momento de su prestación. Así mismo, se ha destacado la importancia de que las empresas del sector tengan el conocimiento para la aplicación de la norma, la autorregulación y la verificación del cumplimiento del marco normativo para la apertura y operación de los establecimientos.
- En materia de prestación de servicios de Cuidado de animales de compañía, se ha enfatizado en el fortalecimiento de las políticas de bienestar animal al

momento del diseño y prestación del servicio. En efecto, la evolución sobre la regulación de la protección y bienestar animal los ha reconocido como seres sintientes y de especial protección frente a conductas de abandono, maltrato, tenencia irresponsable y uso inadecuado en manifestaciones o motines.

3.6. Entorno Organizacional.

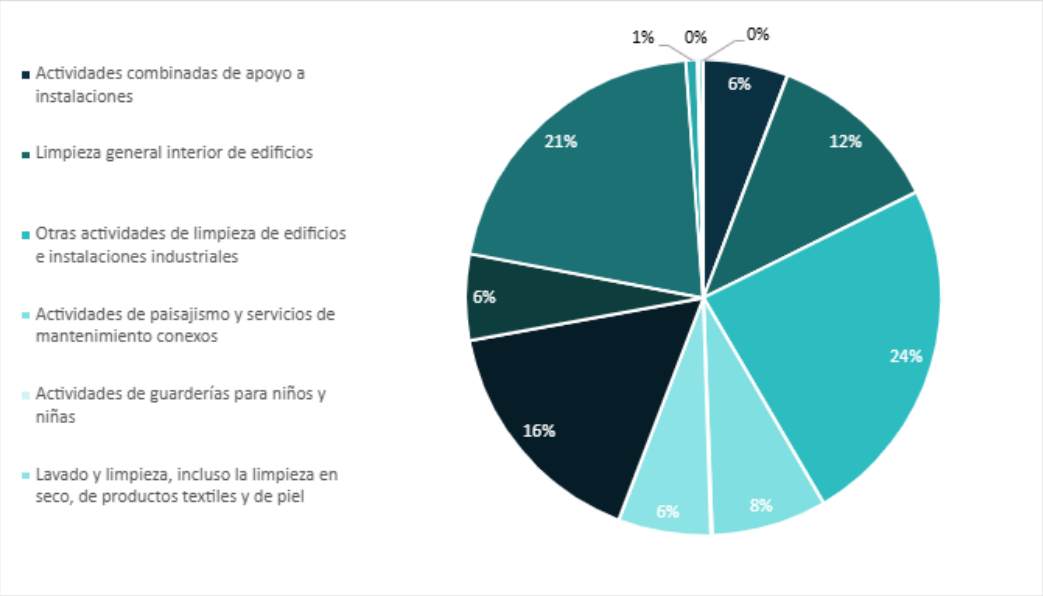
En Colombia, según datos proporcionados por Confecámaras en 2024, se encuentran registradas aproximadamente 1.808.072 empresas. En este vasto panorama empresarial, 23.658 empresas registran actividades económicas directamente vinculadas al área de cualificación SEPC (1.3% del total de empresas registradas), demostrando que esta AC desempeña un papel relevante en la economía del país y contribuye significativamente en términos de empleo y desarrollo.

Esta diversidad empresarial se expresa en una heterogeneidad organizacional que abarca desde microempresas, emprendimientos personales y unidades productivas familiares hasta cooperativas de trabajo, asociaciones comunitarias y plataformas digitales de servicios. La estructura organizativa del sector SEPC no responde únicamente a esquemas tradicionales de empresa formal, sino que se adapta de forma flexible a realidades territoriales, culturales y simbólicas.

En particular, algunos subsectores como el de astrología y mancias se caracterizan por formas organizativas centradas en la reputación simbólica, la construcción de confianza interpersonal, el acompañamiento personalizado y la gestión flexible de agendas y canales de atención. Estos servicios se organizan a menudo en torno a redes de afinidad, colectivos de práctica, vínculos digitales o espacios físicos compartidos, cuya lógica de operación no siempre coincide con los marcos normativos o clasificatorios convencionales, pero que sí garantizan continuidad del servicio, reconocimiento del saber y sostenibilidad del oficio.

Desde esta perspectiva, resulta clave comprender que en el entorno organizacional del área SEPC los servicios circulan tanto en economías formales como en formas híbridas o emergentes de intercambio, sustentadas en la proximidad territorial, la cultura simbólica o el reconocimiento comunitario. Esta pluralidad de formas organizacionales, lejos de representar una debilidad, constituye una expresión adaptativa del sector frente a las necesidades de bienestar, cuidado y orientación vital que atraviesan múltiples contextos sociales del país.

Gráfico 9. Porcentaje de empresas del área de cualificación SEPC por denominación económica CIIU



Fuente: Elaboración propia con base en datos RUES-Confederación de Cámaras de Comercio colombianas – Confecámaras 2024

Las empresas del sector SEPC en Colombia se encuentran distribuidas a lo largo de todo el territorio nacional, con una mayor concentración en departamentos como **Bogotá D.C. (7.474 empresas), Antioquia (2.647) Valle del Cauca (2.478), Atlántico (2.387), Cundinamarca (1.209), Santander (1.107) y Bolívar (700).** Estas regiones representan los principales núcleos económicos del país y concentran tanto el mayor número de empresas registradas como las áreas de cualificación más altas.

En contraste, departamentos como **Vaupés, Vichada, Guainía y Guaviare** presentan una participación significativamente menor, lo que refleja la disparidad en el desarrollo empresarial entre las zonas urbanas y rurales.

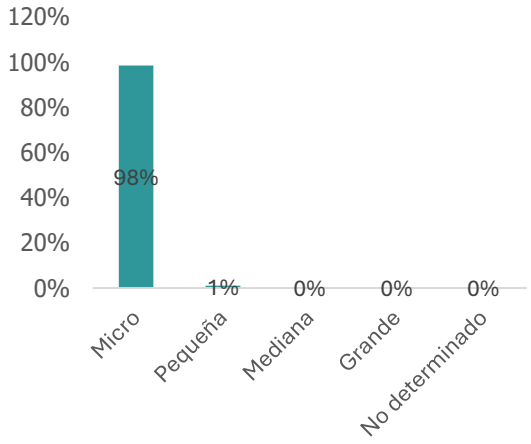
También se identifica un grupo de registros con ubicación geográfica no determinada, que representan 36 empresas. Esta distribución evidencia la necesidad de políticas diferenciadas según la región para fortalecer el sector SEPC a nivel nacional.

Gráfico 10. Distribución geográfica empresas del área de cualificación SEPC



Fuente: Elaboración propia con base en datos RUES - Confederación de Cámaras de Comercio colombianas - Confecámaras 2024

Gráfico 11. Clasificación de empresas del área de cualificación SEPC por tamaño



Fuente: Elaboración propia con base en datos RUES- Confederación de Cámaras de Comercio colombianas - Confecámaras 2024

Las empresas del sector SEPC en Colombia son de **tamaño micro**, representando el **98 %** del total (53.994 empresas).

Le siguen las **pequeñas empresas** con un **1,0 %** (573), mientras que las **medianas** y **grandes empresas** tienen una participación mucho menor, con **0,3 %** (168) y **0,0 %** (82), respectivamente.

Esta distribución resalta el predominio de unidades productivas de menor escala en el sector, lo que implica retos específicos en términos de fortalecimiento empresarial, acceso a financiación y capacidades técnicas.

En el entorno organizacional del sector de Servicios Personales y a la Comunidad, en Colombia, se identifican los marcos legales y las entidades que regulan las políticas, normas y lineamientos de las diferentes actividades que lo componen, así como las estructuras funcionales de las distintas tipologías de empresas del sector. Dado que el sector incluye una amplia variedad de servicios como belleza, asesoría de imagen y afines, servicios religiosos, cuidado de animales de compañía, limpieza y mantenimiento, servicios funerarios, astrología y mancias, así como el cuidado de niños y niñas, personas con discapacidad y personas mayores, se hace complejo estructurar una tipología de estructura funcional única para el sector

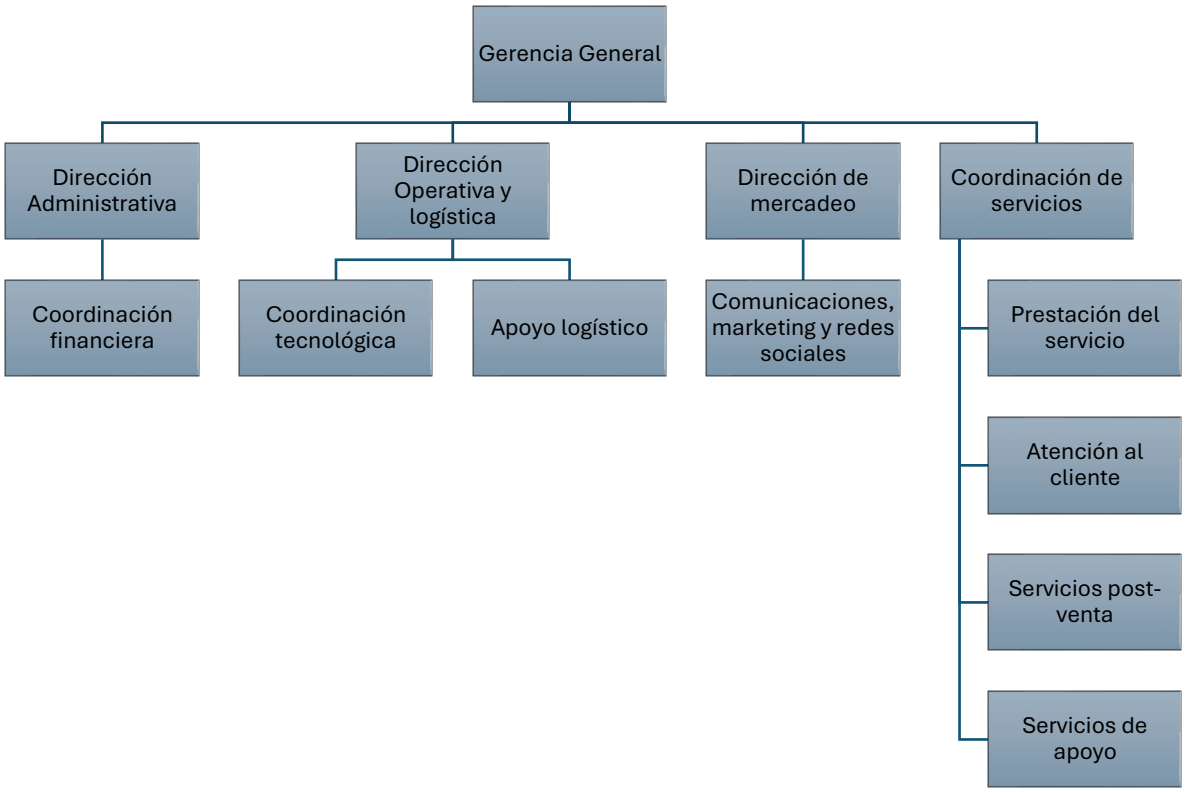
El comportamiento y la organización de esta área de cualificación, dentro de los subsectores que integran los servicios personales y a la comunidad, comprenden elementos y estructuras donde confluyen diversos actores, como entidades reguladoras, asociaciones gremiales y ciudadanas, redes de apoyo comunitario y empresas de servicios. Estos actores son fundamentales para entender la diversidad de necesidades ocupacionales y de talento humano requeridas por este sector, caracterizado por su enfoque en la atención directa, el servicio personalizado y el bienestar integral de personas, comunidades y animales de compañía.

En este sentido, para las distintas actividades del sector existen organismos públicos y privados que cumplen funciones de regulación, inspección, capacitación y certificación, así como gremios y asociaciones que representan a trabajadores independientes y empresas de diversos tamaños, que conforman la mayor parte de este campo laboral en Colombia; así mismo cada subsector se conforma funcionalmente al interior de sus empresas, para ofrecer sus servicios de manera diversa.

Así mismo, como resultado de la consulta de fuentes primarias y secundarias, se pudo establecer un organigrama tipo para el sector SEPC, con las salvedades antes descritas, destacándose cuatro direcciones o áreas funcionales que garantizan

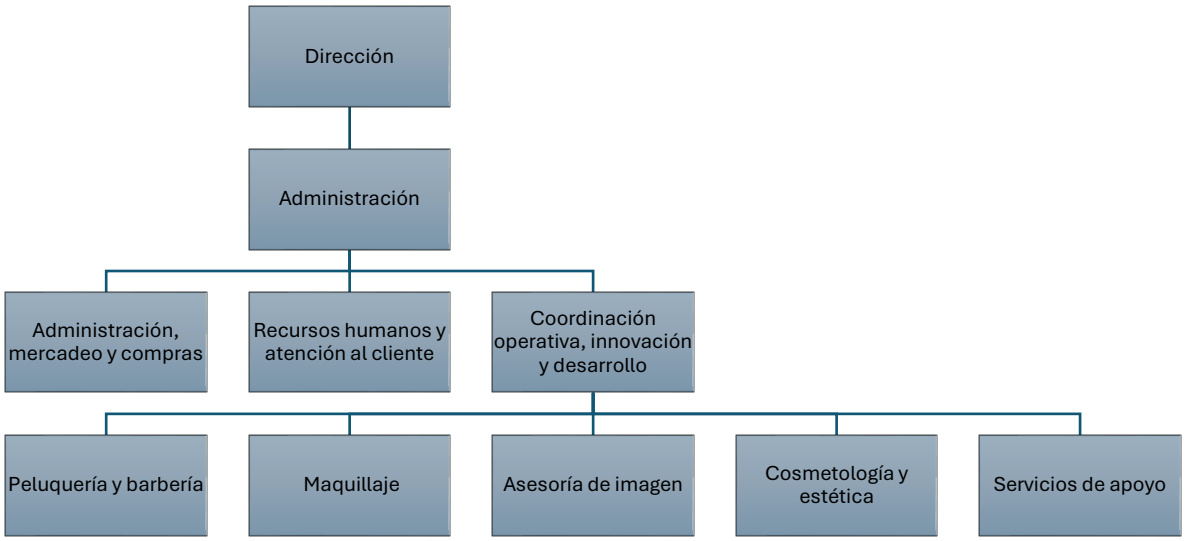
la prestación del servicio. Estas son: Dirección Administrativa; Dirección Operativa y Logística; Dirección de mercadeo; Coordinación de servicios. Como se observa a continuación, es en la Coordinación de servicios donde se adelanta una mayor interacción con el cliente o usuario, a través de la prestación del servicio y su personalización. Para cada subsector, se identificaron ciertas particularidades en sus organigramas, los cuales podrán presentar variaciones en función del tamaño de la empresa.

Figura 14. Organigrama del sector SEPC parte 1



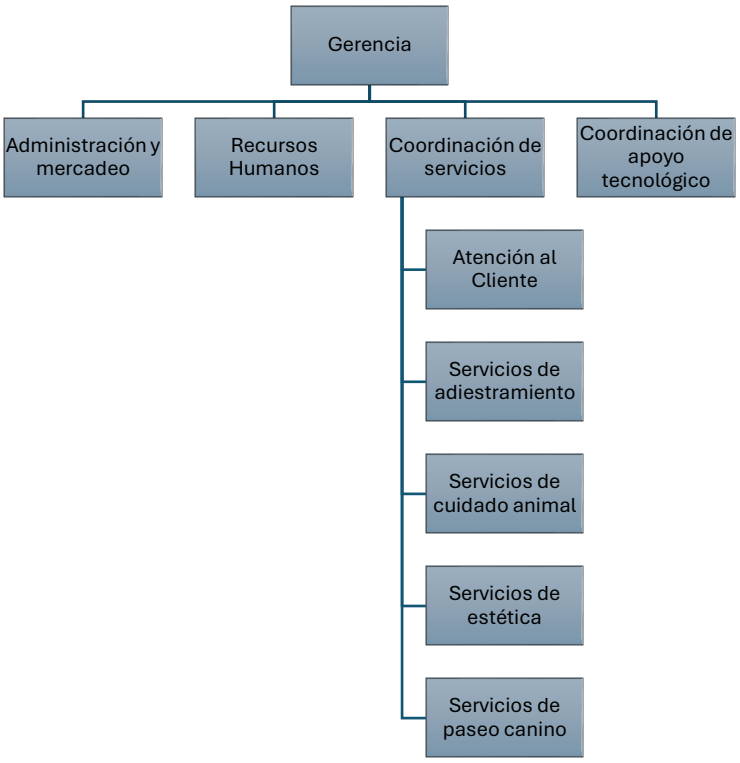
Fuente: Elaboración propia con base en información de fuentes primarias y secundarias consultadas.

Figura 15. Organigrama tipo del subsector de Belleza, Asesoría de Imagen y Afines



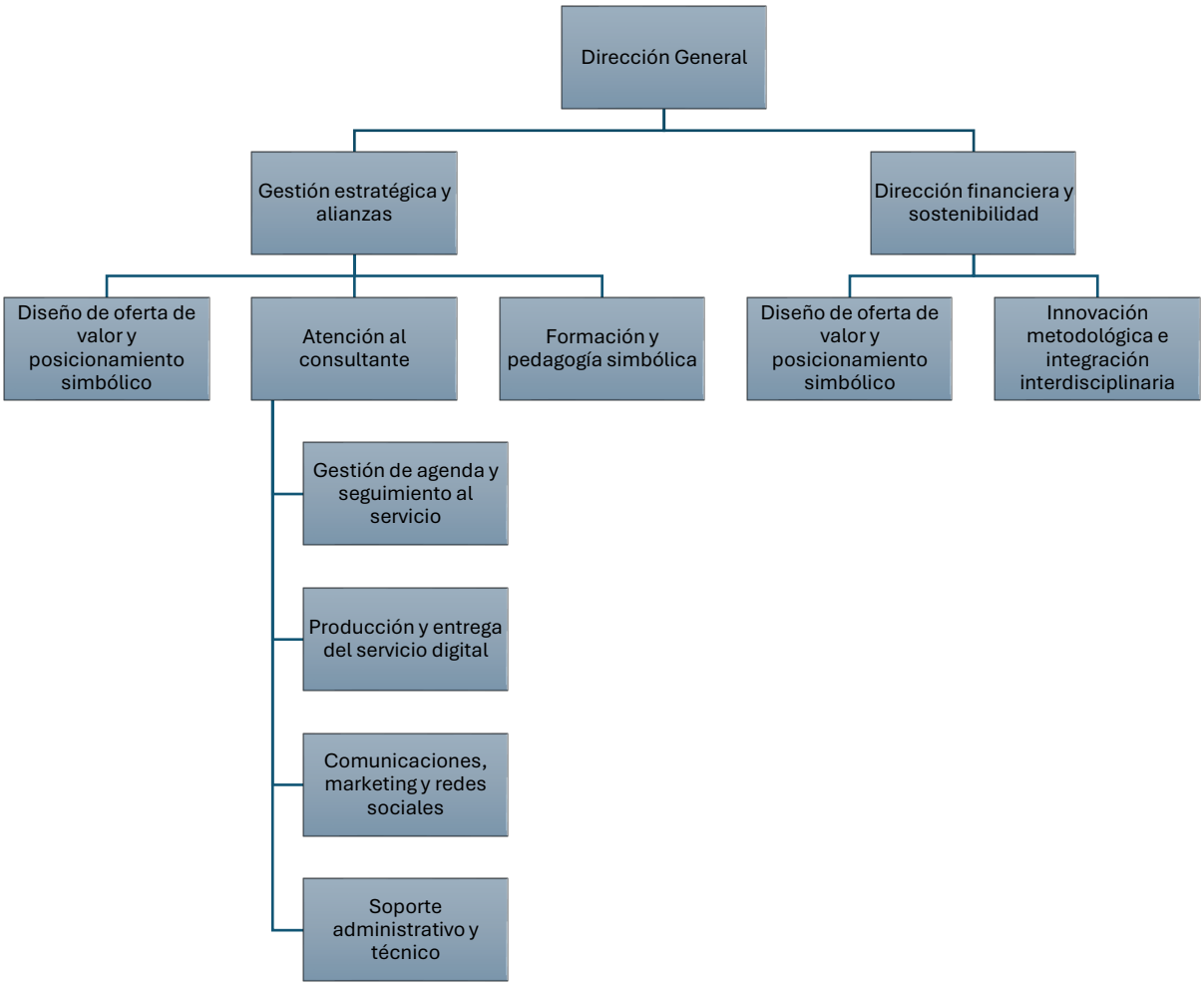
Fuente: Elaboración propia con base en fuentes primarias y secundarias consultadas.

Figura 16. Organigrama tipo del subsector de Animales de compañía



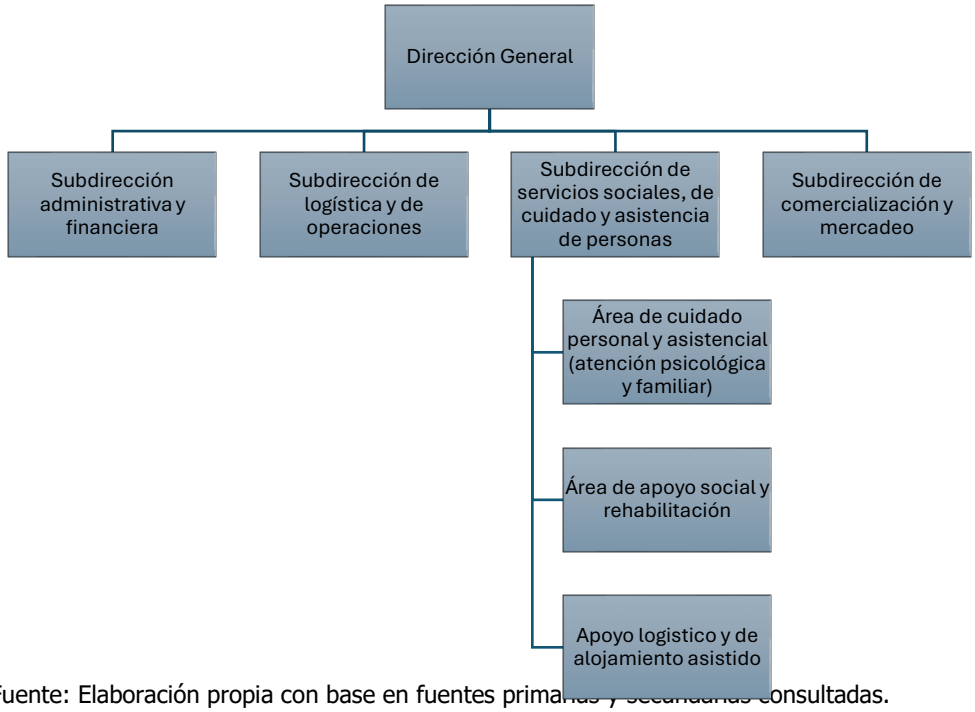
Fuente: Elaboración propia con base en fuentes primarias y secundaria consultadas.

Figura 17. Organigrama tipo del subsector de Astrología y Mancias



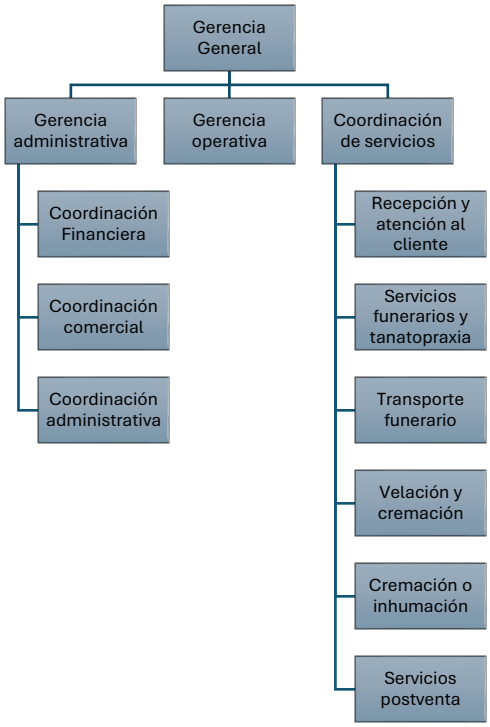
Fuente: Elaboración propia con base en fuentes primarias y secundarias consultadas.

Figura 18. Organigrama tipo subsector de Cuidado y Asistencia Personal



Fuente: Elaboración propia con base en fuentes primarias y secundarias consultadas.

Figura 19. Organigrama tipo del subsector de servicios funerarios



Fuente: Elaboración propia con base en fuentes primarias y secundarias consultadas.

3.6.1. Conclusiones del entorno Organizacional

- A pesar de representar solo el 1,3% del total de empresas registradas en el país (23.658 de 1.808.072), las empresas del sector SEPC tienen un rol relevante dentro de la economía colombiana por su capacidad de generar empleo y aportar al desarrollo territorial y social, especialmente en ámbitos relacionados con el bienestar y el cuidado personal, espiritual y comunitario.
- Las empresas del sector SEPC están presentes en todo el país, pero existe una alta concentración en las principales regiones económicas como Bogotá D.C., Antioquia, Valle del Cauca, Atlántico y Santander. En contraste, los departamentos de la Amazonía y la Orinoquía (Vaupés, Vichada, Guainía y Guaviare) presentan una baja participación, lo que refleja una desigualdad territorial que debe ser abordada mediante políticas públicas regionales diferenciadas.
- La estructura empresarial del sector está compuesta en su mayoría por microempresas (64%), seguidas por pequeñas empresas (13%). Las medianas y grandes representan solo el 1% y 0,4% respectivamente, mientras que un 21% no tiene tamaño definido. Esta distribución evidencia una alta informalidad y limitaciones de escalabilidad, lo que plantea desafíos en términos de sostenibilidad, acceso a recursos y desarrollo de capacidades técnicas y organizativas.
- El sector SEPC incluye una amplia gama de servicios, desde la belleza y el cuidado de animales de compañía hasta servicios funerarios, religiosos y de asistencia personal. Esta diversidad requiere una estructura organizacional compleja y multisectorial, en la que participan entidades públicas y privadas, asociaciones gremiales, redes comunitarias y empresas de servicios. Estos actores cumplen funciones claves de regulación, capacitación, inspección y certificación.

- El perfil mayoritario de microempresas y trabajadores independientes indica la urgencia de fortalecer institucionalmente al sector mediante el acceso a financiamiento, formación especializada, programas de profesionalización y políticas públicas integrales orientadas al desarrollo de capacidades y la mejora de condiciones laborales.
- Dado el carácter social y comunitario del sector SEPC, existe una oportunidad significativa para mejorar la cobertura, calidad y formalización de los servicios, alineándolos con estándares internacionales de atención, cuidado y bienestar. Esto contribuiría no solo a fortalecer el sector económico, sino también a garantizar derechos fundamentales de la población usuaria.

3.7. Entorno del bienestar

El Entorno de Bienestar en el área de Servicios Personales y a la Comunidad (SEPC) debe reflejar los impactos sociales, emocionales y tecnológicos de cada subsector, destacando su contribución actual y su evolución en el corto plazo. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2024) las tendencias globales indican un crecimiento sostenido en la demanda de servicios de bienestar alternativo y de cuidados, alineado con la transformación digital y la necesidad de enfoques más humanizados en estos sectores.

En los últimos años se ha incrementado el interés por el desarrollo de políticas económicas de bienestar que permitan vincular el desarrollo económico a la generación de bienestar colectivo y mejoramiento de la calidad de vida. De acuerdo con Janoo (2021), una de las principales tendencias en el sector productivo, especialmente después de la pandemia por la COVID-19, ha sido el desarrollo de políticas económicas que fomenten el bienestar individual y colectivo, así como del planeta. A partir de ello, las actividades productivas están transformando sus paradigmas de operación desde una lógica basada en el consumo hacia una de prestación de servicio integral donde se reconozcan las necesidades, demandas e

intereses de los clientes para ofrecer una experiencia que apunte al bienestar del consumidor final y sea amigable con el medio ambiente.

De acuerdo con Acosta (2010), los gobiernos de América Latina que han transformado sus modelos políticos de un "Estado de Derecho" a un "Estado Social de Derecho y de Bienestar" han establecido una discusión paradigmática sobre el *buen vivir* y el *bienestar,* donde se esperan relaciones de producción, intercambio y de cooperación que propicien la eficiencia y la calidad, sustentadas en la solidaridad. Así, se habla *"de productividad y competitividad sistémicas, es decir medibles en avances de la colectividad y no sólo de individualidades sumadas muchas veces en forma arbitraria*" (p. 22). Esta concepción de desarrollo económico asociado al bienestar supera los paradigmas tradicionales de crecimiento asociado al PIB y promueve una economía responsable con el desarrollo humano considerando la integralidad de los individuos (Organización Mundial de la Salud, 2022).

La importancia del bienestar en la prestación de servicios personales y a la comunidad ha generado que en el área de cualificación se fortalezca el compromiso de la ética social y profesional donde se promueve la prestación de un servicio que corresponda a las necesidades de los individuos y su colectivo social, de la prestación de servicios de alta calidad que no generen efectos nocivos tanto en el ámbito físico, social, mental o psicológico y que actúen de forma responsable y comprometida con el bienestar de las personas (Pary, 2019).

Ahora, cabe señalar que en el marco del sector Servicios Personales y Comunitarios, resulta necesario reconocer que prácticas como la astrología, la cartomancia y otras mancias —aunque no institucionalizadas— cumplen funciones sociales específicas que no son fácilmente reemplazables por otros sectores formales. Estas prácticas actúan como dispositivos de contención emocional, mediación simbólica y orientación existencial, particularmente relevantes en contextos de alta incertidumbre, duelo, transformación personal o búsqueda de sentido. A diferencia de sectores productivos de naturaleza técnica o industrial, el

valor de este subsector radica en su capacidad de responder a necesidades profundas del bienestar humano, desde una lógica relacional, subjetiva y comunitaria.

Los demás subsectores, cuya institucionalidad es más reconocida en la sociedad también muestran sus propios beneficios y aporte en la prestación de los servicios del AC – SEPC en torno al bienestar personal y colectivo, como se detalla a continuación:

Figura 20. Beneficios de los servicios del AC – SEPC



Fuente: Adaptado de Mélendez y Carillo (2024), Sarrazin (2021) y Méndez y otros (2022)

Como se dijo, un elemento transversal al AC-SEPC está relacionado con la dimensión de bienestar integral comprendiendo este concepto como un tema

interdisciplinario que promueve el desarrollo humano y permite alcanzar las aspiraciones y necesidades de los individuos (Cimmino, 2017). A partir de ello, el diseño de servicios está encaminado a fomentar la satisfacción y bienestar del usuario mediante una comprensión a profundidad de las necesidades y demandas de las personas para ofrecer una atención personalizada e individualizada.

De igual manera, (Cimmino, 2017) argumenta que la generación de bienestar de un servicio no solo se explica por la personalización o atención individualizada, sino también por los criterios de calidad. La mejora continua de los servicios fomenta una realización efectiva de las necesidades humanas fundamentales que tienen una influencia en la autodeterminación y autorrealización del individuo y el mejoramiento de la calidad de vida. De ahí que durante la prestación de los servicios siempre se esté en constante comunicación, perfeccionamiento y atendiendo a los cambios, no solo de las tendencias sino también de las necesidades del individuo, de tal manera que se tenga un impacto en las percepciones subjetivas de su bienestar.

Como se ha sostenido previamente, los servicios que contemplan el AC-SEPC tienen como un factor transversal la generación de bienestar de los individuos. Por ejemplo, *en el subsector de belleza, asesoría de imagen y afines* la prestación de los servicios se realiza de acuerdo con las necesidades del individuo para generar satisfacción, mejoramiento de la autopercepción y el empoderamiento.

Adicional a ello, en los últimos años la prestación de servicios de belleza, asesoría de imagen y afines ha presentado un cambio sustancial en términos de la conceptualización de la "belleza", pasando de un concepto centrado en el aspecto físico del individuo a uno más amplio de bienestar integral. Este cambio también se explica por las tendencias de salud e integralidad del servicio donde se promueve un enfoque holístico que integre la satisfacción del individuo a nivel físico, mental, psicológico y espiritual (Meléndez & Carillo, 2024).

En los servicios de belleza, la hiper personalización está alineada a la generación de bienestar porque se parte de un diseño individualizado que contempla las demandas del individuo considerando su aspecto físico, su personalidad e interés para que el servicio de belleza fomente sentimientos positivos que refuercen su autoestima y autopercepción. Así, al momento de la prestación del servicio, el personal responsable debe tener una disposición al servicio, escucha atenta, comunicación asertiva y disposición de trabajo para generar un ambiente de confianza que permita ofrecer un servicio de calidad y ajustado a las expectativas de los individuos (Ling, 2024).

De forma más reciente, los servicios de belleza han trabajado y desarrollado esquemas que contemplan la conexión mente-cuerpo al comprender que el consumidor está buscando activamente un equilibrio entre su bienestar físico y mental. En consecuencia, el diseño de los servicios debe centrarse en una experiencia emocional que estimule los cinco sentidos, cree experiencias inmersivas e innovadoras, integre responsablemente la tecnología y fomente la convergencia de lo físico, emocional y espiritual (The Beauty Marker, 2022). Por ello, el subsector está cada vez más enfocado en la prestación de un servicio integral, que se aleje de los estereotipos clásicos de la belleza y genere una relación mente-cuerpo con el consumidor.

Por su parte, en el subsector de *cuidado de animales de compañía* la tendencia en la prestación de los servicios se enfoca en promover el bienestar animal, por ello, las empresas dedicadas a estas actividades han resaltado la importancia de la comprensión del comportamiento animal y de sus necesidades para ofrecer y ajustar sus esquemas de servicios, evitando sentimientos de ansiedad, estrés o incomodidad en el animal. (Wunderlich, Mosteller, & Syrjala, 2021).

De acuerdo con Silva (2023), la prestación de los servicios de cuidado de animales de compañía requiere que el personal responsable realice una valoración integral del animal y su entorno para promover un servicio que genere el bienestar.

Para ello, existen diversas estrategias como la creación de experiencias inmersivas, estrategias de educación del personal de apoyo, la identificación y caracterización del animal y el enfoque de servicio para tener un espacio de trabajo adecuado y que disminuya los factores de riesgo que pueden afectar la estabilidad emocional del animal.

Recientemente, los estudios relacionados con el bienestar integral del animal han promovido que los servicios de atención analicen este concepto desde cinco dominios interrelacionados como: a) la nutrición; b) el medioambiente; c) la salud; d) el comportamiento; y e) el estado mental. Estos cinco factores son esenciales para que los animales puedan experimentar el bienestar, por ello, desde los servicios de atención se debe realizar especial énfasis en sentimientos de estrés o ansiedad y en el comportamiento, para que el personal responsable pueda aplicar pautas y técnicas de manejo que contribuyan a proporcionarles confort y bienestar en entornos tanto clínicos como de prestación de servicios (Silva, 2023).

Más aún, las tendencias de bienestar en el sector de cuidado de animales de compañía también han promovido que el personal diseñe espacios tranquilos, minimice ruidos y estímulos estresantes y generen un entorno agradable. El diseño de servicios considerando los determinantes del bienestar animal no solo favorecen a la integralidad del animal de compañía, sino también la experiencia de los propietarios quienes también buscan un servicio integral que le genere satisfacción, confianza y lealtad frente al prestador del servicio (Duque, 2024).

A contramano, los subsectores de cuidado y asistencia de personas y de servicios religiosos y espirituales desempeñan un papel esencial en la promoción del bienestar humano al atender dimensiones fundamentales del desarrollo integral: el cuidado físico, emocional y espiritual, particularmente de aquellas en condiciones de vulnerabilidad. Ambos sectores, aunque con enfoques distintos, coinciden en fortalecer la cohesión social, generar entornos seguros y promover valores que facilitan la convivencia y la resiliencia individual y colectiva.

El subsector de cuidado y asistencia de personas —que incluye servicios dirigidos a la niñez, personas mayores, personas con discapacidad y otras poblaciones vulnerables— constituye una infraestructura social crítica que contribuye a garantizar derechos fundamentales como la salud, la educación inicial y la protección social. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020), los sistemas de cuidado tienen efectos directos en el bienestar de las personas cuidadas, así como en la calidad de vida de quienes cuidan, especialmente en las mujeres, generando impactos sobre la equidad de género y la inclusión económica. A su vez, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha destacado que invertir en cuidados es una vía efectiva para generar empleo decente, reducir desigualdades y promover el bienestar social sostenible (OIT, 2018).

Por otro lado, el subsector de servicios religiosos y espirituales contribuye de manera significativa al bienestar desde una perspectiva más intangible, pero no menos importante. Diversas investigaciones han mostrado que la participación en comunidades religiosas o espirituales está asociada con mayores niveles de satisfacción vital, apoyo social percibido, propósito de vida y regulación emocional (Koenig, 2012) (Pargament, 1997). Además, en contextos de crisis —como la pandemia de COVID-19—, estos espacios cumplieron una función reparadora y de acompañamiento psicosocial, particularmente en territorios donde el acceso a servicios públicos era limitado (UNESCO, 2021). En Colombia, entidades como el Ministerio del Interior han reconocido el papel de las organizaciones religiosas como actores sociales relevantes en procesos de reconciliación, construcción de paz y apoyo comunitario (Ministerio del Interior, 2018).

Ahora bien, en el marco del Entorno de Bienestar, los servicios de limpieza han cobrado especial relevancia al ser un componente esencial en la promoción de la salud colectiva, la prevención de enfermedades y la creación de entornos seguros tanto en espacios públicos como privados. La pandemia de la COVID-19 subrayó su papel como pilar en la contención de riesgos biológicos y como garante de espacios dignos para el desarrollo humano. Como lo indica la (CEPAL, 2023),

las tendencias globales favorecen la adopción de modelos sostenibles y tecnologías que mejoran las condiciones laborales y el impacto positivo de estos servicios sobre la calidad de vida de las personas. En este contexto, el enfoque de bienestar se integra desde una mirada ética, sostenible e innovadora, reconociendo que la limpieza no solo atiende lo físico, sino que incide en lo emocional y lo social al garantizar entornos que promueven la tranquilidad y el orden.

- **Limpieza sostenible e inclusiva**: Muchas empresas de servicios de limpieza están adoptando prácticas responsables como el uso de productos biodegradables y sistemas de ahorro de agua. Esto no solo reduce el impacto ambiental, sino que responde a una conciencia ética del bienestar colectivo. Además, la inclusión de mujeres y personas en situación de vulnerabilidad en estos servicios fomenta la equidad y cohesión social (Acosta A. , 2010).
- **Digitalización y trazabilidad**: La implementación de plataformas digitales que permiten monitorear y programar servicios en tiempo real ha facilitado una mejor organización del trabajo, reduciendo la carga física de los trabajadores e incrementando su bienestar laboral. Esto también genera confianza entre los usuarios, al saber que reciben un servicio con estándares de calidad verificados (Janoo N. , 2021).
- **Programas de limpieza comunitaria**: Iniciativas en barrios vulnerables donde se promueve la limpieza colectiva de espacios públicos han demostrado beneficios en la reducción de enfermedades, la apropiación del territorio y la mejora del sentido de pertenencia. Estas acciones fortalecen redes comunitarias y promueven el bienestar colectivo (Méndez, Ortega, & Salazar, (2022). Servicios personales, innovación y bienestar comunitario)
- **Bienestar mental y emocional**: Un espacio limpio y ordenado incide directamente en la salud emocional de las personas. Servicios de limpieza adaptados al hogar que incorporan técnicas de organización y aromaterapia han surgido como tendencia postpandemia para combatir el estrés y promover ambientes saludables desde una perspectiva holística (Pary D. , 2019).

Por su parte, los servicios funerarios han atravesado una transformación significativa al adoptar un enfoque de bienestar que trasciende la simple disposición de cuerpos y se orienta a procesos de acompañamiento psicosocial, gestión emocional y respeto por los rituales culturales. Como señala la Organización Mundial de la Salud el duelo es una experiencia de salud mental que

requiere cuidados éticos, empáticos y culturalmente pertinentes. Este subsector, tradicionalmente asociado a la muerte (Organización Mundial de la Salud, 2022), se redefine como un espacio para la vida: para sanar, reflexionar y conectar con el otro. Las tendencias actuales apuntan hacia servicios más humanizados, personalizados y respetuosos, que buscan aliviar el sufrimiento y contribuir a la reconstrucción del tejido social en momentos de pérdida.

- **Acompañamiento psicológico al duelo**: Empresas funerarias están integrando servicios de atención psicológica para acompañar el proceso de duelo de familiares. Estas iniciativas reconocen la importancia del bienestar emocional como parte fundamental de la experiencia funeraria, ayudando a prevenir trastornos de salud mental derivados de pérdidas traumáticas (Rondón, 2012)
- **Rituales personalizados y respetuosos**: La adaptación de los rituales funerarios a las creencias y valores culturales de las familias ha favorecido procesos de cierre más sanos. Servicios que permiten realizar homenajes virtuales o despedidas simbólicas han sido fundamentales durante crisis como la pandemia, promoviendo el bienestar emocional de quienes no pudieron despedirse físicamente de sus seres queridos (Gómez, 2023)
- **Servicios funerarios ecológicos**: Han surgido alternativas como los ataúdes biodegradables, la cremación con bajas emisiones y los cementerios ecológicos, lo que conecta la despedida con una conciencia ambiental. Estos servicios ofrecen una experiencia alineada con valores de sostenibilidad y respeto por el entorno, fortaleciendo el bienestar emocional de quienes optan por un adiós responsable (Sarrazin, 2021)
- **Formación del personal en ética y cuidado**: La cualificación de los trabajadores funerarios en temas de trato digno, escucha activa y contención emocional ha elevado los estándares del sector. Esta mejora profesional impacta directamente en la calidad del servicio y en la capacidad de los profesionales para contribuir al bienestar de los dolientes con calidez y empatía (Meléndez R. &., 2024).

3.7.1. Impacto y beneficios por subsector:

Belleza, asesoría de imagen y afines	Este subsector ha evolucionado hacia una visión holística del bienestar. La tendencia actual gira en torno a la belleza sustentable, el respeto por el medio ambiente, el uso de productos libres de crueldad animal, y la personalización de los servicios. La Cámara de Comercio de Cali (2024) reporta que un creciente porcentaje de consumidores colombianos que buscan productos naturales y sostenibles. Asimismo, la belleza se ha conectado con el bienestar emocional, promoviendo la autoestima, el manejo del estrés y la autoimagen positiva.
Limpieza y mantenimiento	Estos servicios son fundamentales para garantizar espacios limpios, seguros y saludables, tanto en entornos domésticos como institucionales. En el contexto urbano colombiano, las empresas del sector están incorporando prácticas sostenibles y tecnologías ecológicas, como productos biodegradables y equipos de bajo consumo energético, lo que aporta al bienestar colectivo.
Servicios Religiosos y espirituales	Los servicios interreligiosos promueven espacios de acompañamiento emocional, reflexión y contención social. En contextos urbanos y rurales del país, estos espacios han sido fundamentales en la reconstrucción del tejido social, fortaleciendo valores de solidaridad, pertenencia y apoyo emocional.
Cuidado y asistencia personal a la niñez, personas mayores, con discapacidad y población vulnerable.	Este subsector incluye la atención a niños, personas mayores, con discapacidad o en situación de vulnerabilidad. En Colombia, la creciente demanda ha impulsado procesos de profesionalización y regulación. El uso de plataformas digitales, asistentes virtuales y monitoreo remoto mejora la eficiencia y cobertura. La promoción de redes comunitarias, como hogares de cuidado y centros diurnos, fortalece la inclusión, la equidad de género y el acompañamiento intergeneracional.
Cuidado de animales de compañía	El aumento en la tenencia de animales de compañía ha impulsado la profesionalización de servicios de cuidado animal, grooming, guarderías caninas y servicios domiciliarios. Según RSPCA (2022), estos servicios no solo mejoran la calidad de vida de los animales de compañía, sino que también contribuyen al bienestar mental y emocional de sus dueños, al reducir la ansiedad y promover la convivencia y la cohesión familiar (Ortega & Sanchez, 2024).
Servicios funerarios	En situaciones de duelo, los servicios funerarios cumplen una labor esencial de apoyo emocional a las familias. En Colombia, se han diversificado los servicios para incluir ceremonias

	simbólicas, acompañamiento psicológico, planes de previsión exequial y orientación espiritual. La humanización de este servicio ha sido clave para garantizar procesos de cierre emocional sanos y respetuosos.
Astrología y mancias	Cada vez más personas en Colombia recurren a estas prácticas como formas de autoconocimiento y equilibrio emocional. En un entorno donde la incertidumbre y el estrés son frecuentes, estas herramientas permiten la exploración personal y el desarrollo de la confianza. Además, la digitalización ha permitido la masificación de consultas virtuales, horóscopos personalizados y comunidades en línea que promueven el bienestar espiritual.

Fuente: Elaboración propia 2025

3.7.2. Conclusiones del entorno Bienestar

- Se evidencia que los diferentes subsectores del AC-SEPC pueden aportar a la generación de bienestar de diversas formas, a partir de una prestación del servicio en condiciones de calidad, pertinencia, ética y de responsabilidad social que permita la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas del usuario final. Las diferentes ocupaciones que aborda el AC – SEPC pueden aportar al bienestar individual y/o comunitario, mediante la implementación de las mejores prácticas en cada proceso del servicio.
- De acuerdo a las tendencias del sector, se reconoce que la generación de bienestar es un indicativo para la sostenibilidad de los servicios en el AC, debido a que lo clientes, usuarios o beneficiarios se constituyen como consumidores altamente informados que buscan la prestación de servicios que les generen valor agregado, satisfacción, salud mental, física y psicológica, no produzcan efectos adversos y respondan a las tendencias *wellness* de las nuevas generaciones e individuos que han incrementado su poder decisional y han priorizado servicios integrales luego de la pandemia por COVID.
- El entorno de bienestar constituye un eje articulador común a todos los subsectores que integran el área de Servicios Personales y a la Comunidad

(SEPC). Si bien cada subsector tiene particularidades técnicas, simbólicas o materiales, todos comparten una orientación hacia la atención directa de las necesidades físicas, emocionales, simbólicas y sociales de las personas. Este entorno no se limita a una dimensión económica o funcional del servicio, sino que expresa una aspiración colectiva de vida digna, calidad relacional, equilibrio emocional y sostenibilidad.

- En el subsector de belleza y cuidado estético, el bienestar se expresa en la construcción de identidad, autoestima, percepción corporal y reconocimiento social. En el subsector de cuidado y atención a animales de compañía, el vínculo afectivo, la empatía y el cuidado ético amplían el horizonte de bienestar hacia relaciones inter-especie. En el emergente subsector de astrología, cartomancia y mancias, dicho bienestar adopta formas simbólicas, reflexivas y espirituales, vinculadas a la contención emocional, la búsqueda de sentido, la toma de decisiones personales y la gestión subjetiva de la incertidumbre. A pesar de no estar institucionalizadas, estas prácticas tienen una relevancia creciente en contextos urbanos, rurales y transnacionales.
- De este modo, la lectura integral del entorno de bienestar permite comprender que los SEPC no solo prestan servicios; también producen vínculos, sostienen trayectorias de vida y habilitan espacios donde las personas pueden imaginar y construir futuros posibles. El reconocimiento de esta dimensión relacional, emocional y comunitaria resulta clave para el diseño de políticas públicas, esquemas de cualificación laboral y estrategias de formalización que valoren la diversidad cultural, epistémica y afectiva presente en este campo sectorial.

3.8. Proyección internacional

El sector de Servicios Personales y a la Comunidad -SEPC- se caracteriza por tener un panorama internacional favorable, tanto en materia de crecimiento y relevancia económica como en procesos de transformación e innovación que apuntan a un posicionamiento del sector en el mediano y largo plazo. En materia de crecimiento económico, las estadísticas de la organización mundial del comercio sostienen que durante el periodo 2005-2017 el comercio de servicios creció más rápido que el comercio de mercancías con una tasa media anual del 5.4%; a nivel interno, el comercio de servicios creció en promedio más de 10 puntos porcentuales y las empresas Mipymes del sector de servicios empezaron a exportar con más rapidez que las Mipymes del sector de manufacturas (Organización Mundial de Comercio, 2020)

De forma más reciente, las estadísticas de la OMC sostienen que en los últimos años el comercio de servicios a nivel mundial ha tenido un crecimiento interanual del 9% y se espera una tendencia creciente en el corto y mediano plazo. De forma concreta, en el área de servicios personales, culturales y de esparcimiento la tasa de crecimiento en los últimos años ha rondado el 8%; más aún, se ha presentado un incremento acelerado de este tipo de servicios posterior a la COVID-19 debido al interés de los individuos por buscar servicios que generen bienestar emocional, personal y social. Así mismo, la OMC sostiene que los servicios personales, culturales y de esparcimiento que tengan la posibilidad de adaptarse a una prestación digital tendrán la oportunidad de tener un crecimiento mayor en relación con ellos que deban ejecutarse de forma presencial (Organización Mundial de Comercio , 2024).

En el área de tecnología e innovación, el sector de Servicios Personales y a la Comunidad se proyecta a la digitalización, personalización y atención al cliente para ofrecer servicios de calidad que fomenten el bienestar integral de los clientes, usuarios o beneficiarios. Para el AC – SEPC, los procesos de digitalización afectarán de manera diferenciada de acuerdo con el subsector y la posibilidad de prestar

servicios digitales. Por ejemplo, de los diferentes subsectores del área de cualificaciones empresas como Mywak (cuidado de animales de compañía) es una empresa con proyección al mercado internacional, especialmente el mercado español, gracias a que su modelo de negocio permite el agendamiento y prestación de servicio de paseo por medio de plataformas digitales (Ryckewart & Asencio, 2021), además del seguimiento en tiempo real de la mascota durante su paseo.

3.8.1. Proyección internacional sector de belleza, asesoría de imagen y afines

Para el subsector de Belleza, asesoría de imagen y afines de Colombia se presenta un panorama positivo de crecimiento y exposición internacional. De acuerdo con la agencia Procolombia (2025), existen algunas organizaciones nacionales como "Super Alisados", empresa especializada en tratamientos capilares, que ha establecido varias sedes en Colombia, Miami y Ecuador y tiene el objetivo de contar con 20 sedes internacionales para 2025, expandiéndose a países como México y Suiza. Así mismo, la agencia de promoción de las exportaciones de Colombia afirma que, en el año 2025, nueve empresas colombianas lograron participar en la feria Cosmoprof Miami que se enfoca en el relacionamiento B2B y donde los participantes han logrado establecer contactos comerciales con compradores de Estados Unidos, República Dominicana, Costa Rica, Perú y Canadá (Procolombia, 2025).

Por otro lado, el mercado de grooming para hombres también se está consolidando como un sector de alto crecimiento y demanda a nivel nacional e internacional. Según proyección de Imarc Group (2024), se espera que durante el periodo 2025-2033 se genere un crecimiento interanual del 5.27% para los servicios de belleza para hombres. Esta tendencia permitirá el crecimiento y diversificación de una gran variedad de servicios de cuidado para satisfacer las necesidades específicas del cuidado masculino.

En materia de sostenibilidad, la proyección internacional se ha encaminado a la demanda de productos y servicios de cosmética, belleza y cuidado personal que estén elaborados con ingredientes naturales, que integren políticas de sostenibilidad ambiental y transformación digital mediante la adopción de la inteligencia artificial. Los cambios en el sector también tendrán un impacto en los modelos de competencia al interior de la industria, donde las empresas con mayor participación en el mercado buscarán posicionarse en los segmentos de mercado de la belleza y cosméticos naturales y la articulación con los avances tecnológicos para mejorar la experiencia y satisfacción del cliente final.

Efectivamente, una de las principales tendencias de consumo para el sector de cosmética y belleza personal a nivel mundial en los próximos años se concentrará en la producción, comercialización y prestación de servicios con una fuerte política de sostenibilidad ambiental. De acuerdo con los estudios realizados por la Agencia de Mercadeo Mintel, el 54% de los adultos estadounidenses tiene un mayor compromiso con marcas que integran la sostenibilidad como identidad de marca, el 66% de los adultos japoneses buscan productos y servicios de belleza ecológicos o sostenibles y el 64% de las consumidoras francesas que investigan ingredientes de belleza prefieren productos naturales, como se cita en (Cámara de Comercio de Cali, 2024)

De acuerdo con la Cámara de Comercio de Cali (2024), una de las principales tendencias del sector para los próximos años se centra en un consumidor altamente informado y con poder de decisión que dará prioridad a la eficacia funcional y la creatividad en sus rutinas. Igualmente, Inexmoda (2024) encontró que en el sector de la cosmética y manicura se está evidenciando un incremento en la demanda de productos que prioricen el cuidado del medio ambiente, evidenciando la importancia de ofrecer servicios que integren políticas de sostenibilidad y ausencia de prácticas nocivas con animales (productos libres de crueldad o cruelty free).

3.8.2. Proyección Internacional del Subsector de Limpieza y Mantenimiento

El subsector de Limpieza y Mantenimiento desempeña un papel fundamental en la preservación de ambientes higiénicos y seguros, tanto en espacios residenciales como comerciales e industriales. A nivel internacional, su crecimiento ha sido impulsado por la necesidad de mejorar la bioseguridad, el cumplimiento de normativas ambientales y la optimización de procesos mediante la tecnología (Organización Mundial de la Salud, 2020) . La globalización y la digitalización han favorecido la expansión de este sector, permitiendo la incorporación de herramientas avanzadas como la inteligencia artificial, el Internet de las Cosas (IoT) y la robótica en la prestación de servicios de limpieza (International Facility Management Association (IFMA), 2022).

La sostenibilidad también ha cobrado relevancia en el subsector, con un énfasis en la reducción del impacto ambiental a través del uso de productos biodegradables y procesos eficientes en el consumo de recursos naturales. Igualmente, de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2022), las regulaciones laborales han fortalecido las condiciones de seguridad para los trabajadores del sector, garantizando su bienestar y productividad. Además, la pandemia de COVID-19 transformó las dinámicas de higiene y limpieza, generando una mayor demanda por desinfección especializada en espacios públicos y privados (World Economic Forum (WEF), 2021).

En este contexto, a continuación, se aborda la evolución en el mercado global, la implementación de nuevas tecnologías, el impacto de regulaciones ambientales y laborales, así como las tendencias en la tercerización de servicios, en el sector de Limpieza y Mantenimiento, buscando proporcionar una visión integral de las oportunidades y desafíos que enfrenta el subsector en un escenario de constante transformación.

El mercado mundial de servicios de limpieza y mantenimiento ha mostrado un crecimiento constante debido a factores como el aumento de normativas sanitarias, la urbanización acelerada y la tercerización de servicios por parte de empresas y gobiernos. Según un informe de Grand View Research (2023), el sector global de limpieza comercial tenía un valor de USD 343.3 mil millones en 2022, con una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) proyectada del 6.3 % entre 2023 y 2030. Este crecimiento es más pronunciado en regiones como Norteamérica, Europa y Asia-Pacífico, impulsado por la digitalización de los servicios y la adopción de soluciones automatizadas.

El sector está evolucionando hacia la automatización y el uso de herramientas tecnológicas avanzadas. Se han incorporado robots de limpieza autónomos, sensores inteligentes para monitoreo de higiene y plataformas digitales que optimizan la gestión de recursos y programación de servicios. De acuerdo con Markets and Markets (2023), la adopción de inteligencia artificial y el Internet de las Cosas (IoT) en la limpieza industrial y comercial está transformando la eficiencia operativa, con una demanda creciente en fábricas, hospitales y centros comerciales.

Las normativas ambientales y de seguridad laboral impulsan el uso de productos y técnicas de limpieza ecológicas. Organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han establecido lineamientos sobre bioseguridad y condiciones laborales en el sector. Además, estándares como ISO 14001 están promoviendo el uso de productos biodegradables y procesos de bajo impacto ambiental (International Organization for Standardization ISO, 2023)

El subsector de limpieza y mantenimiento se está diversificando con servicios especializados en hospitales, fábricas, laboratorios y espacios comerciales de alto tráfico. La creciente preocupación por la salud pública tras la pandemia ha elevado la demanda de desinfección avanzada en oficinas, transporte público y aeropuertos (Allied Market Research, 2022). Esto ha impulsado nuevos modelos de negocio

enfocados en bioseguridad, incluyendo empresas que ofrecen certificaciones de higiene para sectores regulados.

Empresas y organizaciones están optando cada vez más por la tercerización de servicios de limpieza y mantenimiento, lo que ha favorecido el crecimiento de compañías multinacionales especializadas en este sector. Según IBISWorld (2023), la industria de limpieza comercial en Estados Unidos está dominada por franquicias globales, mientras que en mercados emergentes están surgiendo plataformas digitales que conectan proveedores de limpieza con clientes a nivel global, facilitando la contratación de servicios bajo demanda.

3.8.3. Proyección internacional subsector interreligioso

La proyección internacional del subsector de servicios religiosos y espirituales en Colombia, abarcando a todas las religiones y credos religiosos, ha sido objeto de diversos estudios de investigación que analizan su evolución y alcance. A continuación, se destacan algunos aspectos relevantes respaldados por investigaciones académicas:

3.8.3.1. Diversificación y Transformación del Campo Religioso Colombiano

El libro "Recomposición del campo religioso colombiano en el siglo XXI" analiza cómo, en las últimas décadas, Colombia ha experimentado una diversificación significativa en su panorama religioso. Este fenómeno ha llevado a una mayor presencia de diversas confesiones del ámbito internacional, facilitando intercambios y colaboraciones con organizaciones religiosas de otros países. Esta diversificación ha ampliado la influencia de las comunidades religiosas colombianas más allá de sus fronteras (Cely, 2022).

3.8.3.2. Aportes Socioeconómicos del subsector Religioso

La investigación "Aportes socioeconómicos del sector religioso" destaca la contribución de las entidades religiosas al bienestar social y económico en Colombia.

Estas organizaciones participan en iniciativas de desarrollo comunitario, educación y salud, lo que ha fortalecido su reputación y relaciones con entidades internacionales interesadas en modelos de colaboración entre religión y desarrollo social (Hernández, 2020).

3.8.3.3. Participación en Procesos de Paz y Educación

El artículo "Conflicto, religión y educación religiosa en Colombia" explora cómo las organizaciones religiosas han jugado un papel crucial en procesos de paz y reconciliación. Su involucramiento en iniciativas de educación para la paz ha sido reconocido internacionalmente, posicionando al sector religioso colombiano como un referente en la promoción de la paz y la resolución de conflictos. (Morales, 2016)

3.8.3.4. Libertad Religiosa y Reconocimiento Internacional

El "Informe sobre la Libertad Religiosa Internacional de 2023: Colombia" elaborado por el Departamento de Estado de los Estados Unidos, resalta los avances y desafíos en materia de libertad religiosa en el país. Este reconocimiento internacional refleja la importancia del sector religioso colombiano en la promoción de la libertad de culto y su impacto en la comunidad global. (USAID, 2023)

3.8.3.5. Participación Política de Líderes Religiosos

El estudio "Religión y política en Colombia: la transformación de grupos y líderes religiosos en actores políticos" analiza la incursión de líderes religiosos en la política nacional. Esta participación ha generado interés internacional, evidenciando la influencia del sector religioso en la esfera pública y su capacidad para movilizar a la población en torno a temas de interés común. (Riapira, 2013)

3.8.4. Proyección Internacional del Subsector de Cuidado y Asistencia Personal a la niñez, personas mayores, con discapacidad y población vulnerable.

El acceso a servicios de cuidado y asistencia personal es un desafío global, especialmente por los grupos poblacionales que abarca este subsector, como son la niñez, las personas mayores, personas con discapacidad y poblaciones vulnerables. En el mundo, se incrementará la demanda de estos servicios debido a los cambios demográficos, culturales, legales y en la estructura familiar, generando la necesidad de consolidar sistemas de cuidado eficientes, equitativos y sostenibles como una prioridad para las familias, comunidades, gobiernos y organismos internacionales (World Bank, 2021).

A nivel internacional, diversas normativas han buscado garantizar el derecho al cuidado y fortalecer los sistemas que lo proveen. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) establece que los Estados deben garantizar acceso a servicios de apoyo para mejorar la autonomía y calidad de vida de las personas con discapacidad (ONU, 2006). De igual forma, la Convención sobre los Derechos del Niño enfatiza el deber de los gobiernos de proveer condiciones adecuadas para la protección y desarrollo de la infancia, lo que incluye servicios de cuidado de calidad (ONU, 1989). En el caso de los adultos mayores, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (Defensoría del Pueblo, 2023) reconoce el derecho a recibir atención integral, promoviendo la responsabilidad compartida entre el Estado, las familias y la comunidad.

En América Latina, la implementación de estos marcos normativos ha impulsado la creación de sistemas nacionales de cuidado, aunque con variaciones en alcance y efectividad. Países como Uruguay y Argentina han avanzado en la institucionalización del cuidado como un derecho, estableciendo políticas públicas

que promueven servicios accesibles y la formalización del trabajo de cuidado (CEPAL & ONU Mujeres, 2022). En contraste, otras naciones aún enfrentan limitaciones en cobertura, calidad y reconocimiento laboral de los cuidadores. La región también enfrenta barreras económicas y culturales, donde el cuidado sigue siendo visto como una responsabilidad familiar, principalmente de las mujeres, lo que perpetúa desigualdades de género y limita el acceso equitativo a estos servicios.

Uno de los principales desafíos es la formalización laboral y seguridad social del personal de cuidado. La mayoría de los trabajadores del sector se encuentran en la informalidad, sin acceso a prestaciones laborales ni protección social, lo que afecta su estabilidad y las condiciones en las que prestan el servicio (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2022). Además, existe una brecha significativa en la regulación de estándares de calidad, ya que muchos países carecen de certificaciones y protocolos unificados que garanticen la profesionalización del cuidado y la calidad de los servicios ofrecidos.

Otro reto fundamental es la falta de programas de certificación y profesionalización del sector. Mientras que en países europeos y norteamericanos los cuidadores deben cumplir con requisitos formativos específicos, en América Latina no existe un marco homogéneo que garantice la capacitación y validación de competencias, lo que impacta la calidad y confianza en la prestación del servicio (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2022). La ausencia de mecanismos de reconocimiento profesional limita también las oportunidades de desarrollo y estabilidad laboral para quienes desempeñan esta función.

Desde una perspectiva de innovación y sostenibilidad, la integración de nuevas tecnologías en el cuidado y asistencia personal representa una oportunidad de mejora. El diseño universal y herramientas como la teleasistencia, la inteligencia artificial para el monitoreo de pacientes y la digitalización de los servicios pueden optimizar la cobertura y calidad del cuidado, especialmente en contextos con escasez de personal especializado (Banco Interamericano de Desarrollo BID, 2014). Sin

embargo, su implementación requiere inversiones en infraestructura digital, capacitación del personal y regulación específica para garantizar la ética y seguridad en su uso.

Para fortalecer la proyección internacional del subsector, es fundamental promover el reconocimiento del cuidado como un derecho universal y una responsabilidad social compartida. Esto implica la articulación de políticas públicas que aseguren la accesibilidad y calidad de los servicios, la dignificación del trabajo de cuidado a través de su formalización y profesionalización, y la integración de innovaciones tecnológicas que permitan mejorar la cobertura y eficiencia del sector. Solo mediante un enfoque integral y multisectorial será posible avanzar hacia un modelo de cuidado sostenible, equitativo y alineado con los estándares internacionales.

3.8.5. Proyección Internacional sector de cuidado de animales de compañía

El rápido crecimiento de las empresas de cuidado de animales de compañía en el mundo, entre otros factores, ha generado que entidades como ProColombia, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo e iNNpulsa estén desarrollando programas como "*fábricas de internacionalización*" que tiene como finalidad apoyar a las MiPymes colombianas con intención de iniciar el proceso exportador. Si bien es cierto el programa está enfocado principalmente en empresas del sector manufacturero, empresas de servicios se pueden beneficiar de los programas y acompañamiento técnico que brindan las entidades (Procolombia, 2021).

El apoyo en la internacionalización de las empresas colombianas dedicadas al cuidado de animales de compañía está alineado al rápido crecimiento en la demanda de este tipo de servicios. Según las cifras presentadas por Mordor Intelligence (2024), durante el año 2024 el mercado de cuidado de animales de compañía se estimó en 20.86 mil millones de dólares a nivel global y los estudios han proyectado

que para el año 2026, el mercado de alimentos pueda alcanzar los 146 mil millones de dólares. De forma global, las tendencias a nivel internacional establecen que el cuidado de animales de compañía puede tener una tasa de crecimiento anual compuesta del 4.2% entre 2019 a 2029; mientras que la tasa de crecimiento para el mercado de alimentos tendrá un crecimiento anual de 4.3% hasta el 2026.

3.8.6. Proyección Internacional del Subsector de Servicios Funerarios

El subsector de servicios funerarios desempeña un papel esencial en la sociedad, proporcionando atención a las familias en momentos de duelo y facilitando la disposición adecuada de los restos humanos y de animales. A nivel mundial, este sector ha evolucionado significativamente debido a factores como el envejecimiento de la población, la diversificación de los servicios y el impacto de la tecnología en la planificación y gestión de los rituales funerarios (Grand View Research, 2023). Además, la globalización y la expansión de empresas multinacionales han impulsado una mayor estandarización en la calidad y oferta de estos servicios.

En los últimos años, la industria funeraria ha experimentado un cambio hacia prácticas más sostenibles y personalizadas. Alternativas como los cementerios ecológicos, la cremación con agua y el uso de ataúdes biodegradables han surgido como respuesta a las crecientes preocupaciones ambientales (World Health Organization, 2022). Asimismo, la digitalización ha permitido la creación de plataformas en línea para la planificación de funerales y la transmisión de ceremonias en vivo, adaptándose a las necesidades de una sociedad cada vez más conectada (IBIS World, 2023).

La proyección internacional del subsector de servicios funerarios indica un crecimiento sostenido en los próximos años, impulsado por innovaciones tecnológicas, cambios demográficos y nuevas regulaciones en materia ambiental y sanitaria. Empresas globales han comenzado a expandir su presencia en mercados

emergentes, mientras que los consumidores buscan cada vez más opciones que reflejen sus valores y creencias individuales y estén acordes con sus condiciones socioeconómicas. En este contexto, comprender las tendencias y desafíos del sector resulta fundamental para anticipar su evolución y adaptación a las necesidades del futuro.

Según un informe (MarketWatch, 2023), el mercado global de servicios funerarios alcanzó un valor de aproximadamente USD 150 mil millones en 2022, con una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) proyectada del 5.2 % entre 2023 y 2030. Se espera que regiones como América del Norte, Europa y Asia-Pacífico experimenten el mayor crecimiento, debido a una combinación de factores como el aumento de las personas mayores y la creciente demanda de servicios personalizados.

La digitalización ha impactado la industria funeraria, con la adopción de servicios como transmisiones en vivo de ceremonias, plataformas de planificación funeraria en línea y la incorporación de inteligencia artificial para la gestión de trámites administrativos (IBIS World, 2023). Además, la realidad aumentada y la tecnología de hologramas han comenzado a utilizarse en ceremonias conmemorativas, proporcionando nuevas formas de honrar a los fallecidos.

Las normativas ambientales están impulsando el desarrollo de prácticas funerarias ecológicas. Organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS) han establecido lineamientos sobre el manejo de restos humanos en situaciones de emergencia y pandemias, mientras que regulaciones nacionales promueven el uso de ataúdes biodegradables, reducción del uso de químicos en embalsamamiento y cementerios ecológicos (World Health Organization, 2022). Alternativas como la cremación con agua (alcalina) y la reforestación con cenizas están ganando popularidad en diversos países.

Los consumidores buscan cada vez más servicios funerarios que reflejen creencias individuales y tradiciones culturales. En mercados como Japón, Estados Unidos y Europa, los servicios incluyen funerales digitales, urnas inteligentes con conexión a la nube y memoriales en realidad virtual (Allied Market Research, 2022). La demanda de experiencias personalizadas ha impulsado la oferta de funerales temáticos, ecológicos y conmemoraciones en lugares simbólicos.

El subsector está experimentando una creciente consolidación, impulsada, entre otras cosas, por la expansión de grupos multinacionales de servicios funerarios en distintos continentes. Empresas como Service Corporation International (SCI) y Dignity PLC han adquirido numerosas funerarias locales, facilitando la estandarización de servicios y el acceso a planes funerarios prepagados a nivel global (MarketWatch, 2023)

3.8.7. Proyección internacional sector de Astrología y Mancias

Este subsector ha crecido a nivel mundial debido a la digitalización y al auge del mercado del bienestar espiritual. Se estima que la industria astrológica global alcanzará los $22.8 mil millones USD para 2031 (Allied Market Research, 2022)**.**

Esta expansión se atribuye en gran medida a la digitalización y a la facilidad de acceso global que brinda internet. Hoy en día, consultar astrólogos de cualquier parte del mundo mediante videollamadas, aplicaciones móviles o sitios web especializados es cada vez más simple. La transformación digital ha democratizado estas prácticas esotéricas, ampliando su mercado más allá de fronteras locales y permitiendo su acceso global.

- Plataformas digitales: Aplicaciones como *Co–Star*, *Sanctuary* y *AstroYogi* han monetizado la astrología con modelos de suscripción y consultas en vivo, facilitando la conexión entre clientes y astrólogos a nivel mundial.

- Marcas personales: En América Latina, figuras como *Mía Astral* han demostrado que es posible construir marcas personales globales mediante redes sociales y plataformas de enseñanza en línea.
- India y Asia: La astrología védica ha sido integrada en la educación superior y el sector digital, con plataformas como *AstroTalk* y *GaneshaSpeaks*, que han globalizado sus servicios.
- Occidente: En EE. UU. y Europa se ha consolidado como un sector comercial con apps de millones de usuarios y consultorías en línea basadas en la psicología astrológica.

Oportunidades para Colombia

Colombia tiene la posibilidad de insertarse en el mercado global mediante estrategias como las siguientes:

- Transformación digital: La adopción de consultas en línea, aplicaciones móviles y contenido digital permitirá expandir la oferta astrológica a audiencias internacionales, eliminando barreras geográficas y diversificando fuentes de ingresos.
- Enfoque en el público hispanohablante: Con millones de hispanohablantes interesados en astrología, Colombia puede posicionarse como un centro de servicios esotéricos en español, ofreciendo contenido exclusivo y asesorías personalizadas para este nicho en crecimiento.
- Certificación y profesionalización: Integrar la astrología en el *Marco Nacional de Cualificaciones* fortalecería la credibilidad y diferenciaría a los astrólogos colombianos en el mercado internacional, generando confianza y elevando la calidad del servicio.
- Turismo esotérico y experiencias holísticas: Colombia puede potenciar el turismo espiritual a través de eventos y rutas místicas en ciudades emblemáticas, combinando astrología, mancias y tradiciones ancestrales para atraer visitantes nacionales e internacionales.

- Alianzas y eventos internacionales: La participación en congresos globales, certificaciones internacionales y colaboraciones con plataformas digitales especializadas facilitaría la proyección de astrólogos colombianos en mercados globales, ampliando su reconocimiento y competitividad.

Con lo anterior, se puede señalar que Colombia tiene la oportunidad de fortalecer su presencia en el mercado global de astrología y mancias mediante la digitalización, la profesionalización del sector y la integración con plataformas internacionales. Adoptando modelos exitosos de otros países, diferenciando su oferta e innovando con elementos propios (en casos como el Turismo esotérico o en experiencias holísticas), el país puede consolidarse como un referente en servicios astrológicos para la comunidad hispanohablante y el mercado global.

3.9. Conclusiones fase 2. Caracterización general del área de cualificación priorizado

El proceso de contextualización del Área de Cualificación SEPC ha permitido establecer una base técnica sólida que articula las actividades económicas, ocupaciones, subsectores productivos y marcos educativos vigentes, con el propósito de alinear la formación con las dinámicas del entorno socioeconómico y productivo del país. A través del análisis detallado de 18 códigos CIIU y 63 ocupaciones mapeadas, se evidenció la diversidad y amplitud del campo de acción del área SEPC, la cual abarca desde servicios de belleza y cuidado personal, hasta actividades espirituales, funerarias, de limpieza y asistencia a población vulnerable. Esta amplitud no solo demuestra la relevancia económica del sector, sino también su impacto directo en el bienestar individual y colectivo.

Como se dijo, las actividades económicas y las ocupaciones asociadas al sector de Servicios Personales y a la Comunidad se desarrollan en un contexto diverso y se orientan por la búsqueda de bienestar integral y/o la garantía de un derecho de sus

clientes, usuarios o beneficiarios que los adquieran. Buscan mejorar su calidad de vida de las personas y comunidades, y el desarrollo personal, espiritual o comunitario.

Cada uno de los subsectores se desenvuelve en entornos diversos, sin embargo, presentan similitudes en relación con la forma en la que conciben y prestan sus servicios. El componente humano es un factor que resalta en todo el desarrollo de la cadena de valor del sector de SEPC, desde la concepción del servicio, su personalización, etc.

Un aporte clave del estudio fue el diseño y validación de una cadena de valor integral y funcional para el área SEPC, sustentada en metodologías participativas y referentes internacionales. Esta cadena ofrece una visión estructurada de los procesos y sus relaciones de valor, permitiendo identificar oportunidades para el desarrollo de cualificaciones pertinentes, el cierre de brechas de capital humano y la mejora en la calidad de los servicios. Asimismo, la caracterización de los entornos normativo, tecnológico, organizacional y de proyección internacional proporcionó insumos estratégicos para orientar políticas públicas de formación, regulación y formalización del sector.

Desde el punto de vista organizacional, el sector de Servicios Personales y a la Comunidad (SEPC) se caracteriza por una marcada atomización y heterogeneidad en sus estructuras de funcionamiento. La mayoría de los subsectores están compuestos por microempresas, emprendimientos individuales o unidades informales de producción, con escasa capacidad de planificación estratégica y baja formalización del empleo. Esta configuración limita la consolidación de modelos organizacionales robustos y dificulta la implementación de procesos de calidad, innovación y gestión del talento humano. A pesar de ello, en algunos subsectores como el de servicios funerarios, de belleza o cuidado animal, comienzan a emerger empresas con esquemas organizativos más complejos que integran procesos administrativos, comerciales, operativos y de servicio al cliente, abriendo

oportunidades para la profesionalización y el desarrollo de trayectorias ocupacionales. La articulación de estos esquemas con el diseño de cualificaciones permitirá fortalecer las capacidades institucionales del sector y promover su inserción en dinámicas más sostenibles y competitivas.

El estudio de los entornos que rodean al área SEPC permitió evidenciar la necesidad urgente de responder a transformaciones sociales y demográficas que incrementan la demanda por servicios de cuidado, asistencia y bienestar personal. Factores como el envejecimiento poblacional, el crecimiento de hogares unipersonales, el aumento de la informalidad laboral y la feminización del trabajo en varios subsectores exigen una respuesta articulada desde la política pública, que reconozca estas dinámicas como desafíos para la planeación del talento humano. Igualmente, la caracterización normativa reveló avances desiguales en la regulación de los subsectores, lo que dificulta el establecimiento de estándares mínimos de calidad, formalización y protección laboral, especialmente en actividades con alta carga emocional, física o simbólica, como los servicios funerarios, de astrología o asistencia personal.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, A. (2010). *El Buen Vivir en el camino del post-desarrollo: una lectura desde la Constitución de Montecristi.* Ecuador: Debate, (78), 7–32.

Acosta, A. (2010). El buen vivir, una utopía por (re)construir. En J. Sempere, A. Acosta, S. Abdallah, & M. Ortí, *Enfoques sobre bienestar y buen vivir* (págs. 23-35). Centro de Investugación para la Paz.

Allied Market Research. (2022). *Allied Market Research.* Obtenido de Allied Market Research: www.alliedmarketresearch.com

Aquaro, N., Mancuso, G., & Ripamonti, L. (2011). Video games and elders: A new path in LCT?. En: Digital Human Modeling,. Third International Conference. Orlando: Spinger.

Armenteros, N. (2024). Relación entre herramientas tecnológicas, características de la empresa e ingresos en las MiPymes mexicanas: análisis de asociación grupos (clusters). . *Información tecnológica*.

Asociación Profesional de Empresas de Limpieza ASPEL. (2022). El sector de la limpieza es parte de la cadena de valor del resto de sectores. *Revista Limpiezas*. Obtenido de https://www.revistalimpiezas.es/especiales/servicios-de-limpieza/aspel-el-sector-de-la-limpieza-es-parte-de-la-cadena-de-valor-del-resto-de-sectores_20220413.html

Asociación Provincial de Empresarios de Limpieza de Edificios y Locales de Pontevedra. (15 de 10 de 2022). *Aelpo.com.* Obtenido de La limpieza profesional como un eslabón clave en la cadena de valor: https://aelpo.com/la-limpieza-profesional-como-un-eslabon-clave-en-la-cadena-de-valor/

Baltacioglu, T., Ada, E., Kaplan, M. Y., & Cem Kaplan, Y. (2007). A New Framework for Service Supply Chains. *The Service Industries Journal*, 105-124. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/247522152_A_New_Framework_for_Service_Supply_Chains

Banco Interamericano de Desarrollo BID. (2014). *Estrategias institucionales y modalidades de atención en servicios para la inclusión de poblaciones vulnerables.* LIMA: BID.

Braga, J., & Varesche, M. (2014). Commercial laundry water characterisation. *American Journal of Analytical Chemistry, 5*(1), 22–30. doi:https://doi.org/10.4236/ajac.2014.51004

Cámara de Comercio de Cali. (2024). *Ritmo Clúster - Belleza y cuidado personal: Deafíos y perspectivas de crecimiento.* Informe No. 43.

Cely, J. (2022). *Recomposición del campo religioso colombiano en el siglo XXI.* Bogotá: Act Iglesia Sueca.

CEPAL & ONU Mujeres. (2022). *El financiamiento de los sistemas y políticas de cuidados en América Latina y el Caribe: Aportes para una recuperación sostenible con igualdad de género.* Santiago: CEPAL.

CEPAL. (2020). *Cuidados y políticas públicas: derechos, organización social y protección social.* Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

CEPAL. (2023). *Panorama Social de América Latina 2023.* Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

CEPAL. (01 de 11 de 2024). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. Recuperado el 04 de 03 de 2025, de Superar las trampas del desarrollo en la era digital: el potencial transformador de las tecnologías

digitales y la inteligencia artificial en América Latina y el Caribe.: https://www.cepal.org/es/comunicados/transformacion-digital-real-efectiva-puede-ayudar-america-latina-caribe-superar-trampas

Cimmino, M. (2017). Servicios de ocio y derecho humano al bienestar. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*(14), 51-70. DOI: https://doi.org/10.20318/eunomia.2018.4155.

Colombia más Competitiva. (2017). *Caracterización y análisis de competitividad de la Cadena de Ingredientes Naturales para el sector cosmético y cosméticos naturales.* Swiss Contact.

Colombia Productiva. (2016). *Evaluación y reformulación estratégica del Plan de Negocios del sector de Cosméticos y Aseo.* Idom Consulting.

Comunidad Andina. (2021). *Estudio para el diagnóstico de las cadenas regionales de Valor (CRV) en la Comunidad Andina.* The Box Publicidad.

DANE. (2023). Clasificación Internacional Normalizada de la Educación. *Clasificación Internacional Normalizada de la Educación. Campos de educación y formación adaptada para Colombia. CINE-F2013 A.C. (2023)*. Bogotá, Colombia.

Defensoría del Pueblo. (2023). *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.* Bogotá: Defensoría del Pueblo. Obtenido de https://repositorio.defensoria.gov.co/items/2b154193-c5b7-48fe-b09a-457fbd2aa5d4

Departamento administrativo nacional de estadistica - DANE y Ministerio de Educación Nacional. (2020). *Descripción áreas de cualificación.* Bogotá D.C. Recuperado el 22 de Marzo de 2025, de https://evaluacioncuoc.sena.edu.co/files/Descripciones%20Areas%20de%20Cualificaci%C3%B3n.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE. (2023). *CLASIFICACIÓN INTERNACIONAL NORMALIZADA DE LA EDUCACIÓN CINE-F 2013 A.C.* COLOMBIA: DANE.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2024). *clasificaciones.dane.gov.co*. Obtenido de dane.gov.co: https://clasificaciones.dane.gov.co/cuoc/modal_definicion#:~:text=Ocupaci%C3%B3n%3A%20conjunto%20de%20cargos%2C%20empleos,las%20funciones%20de%20la%20ocupaci%C3%B3n.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE. (2024). *Principales indicadores del mercado laboral.*

Departamento Nacional de Estadística - DANE y otros. (2024). Clasificación Única de Ocupaciones para Colombia (CUOC). Bogotá, D.C.: DANE.

Departamento Nacional de Estadísticas, DANE. (2022). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de actividades económicas. CIIU REV.4A.C (2022).* Bogotá.

Díaz, R., García, K., & Vera, M. (2018). *Propuesta de Valor de WOF.PE Paseitos.* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Duque, L. (2024). *Papel del bienestar animal en las clínicas veterinarias de animales de compañía: artículo de revisión.* Universidad Cooperativa de Colombia.

Ellram, L., Tate, W. L., & Billington, C. (2004). Understanding and Managing the Services Supply Chain. *The Journal of Supply Chain Management*.

Estrella, K. (25 de Marzo de 2022). *BID*. Obtenido de La tecnología y la innovación como herramientas para la inclusión: https://blogs.iadb.org/innovacion/es/la-tecnologia-y-la-innovacion-como-herramientas-para-la-inclusion/

Euncet. (n.d.). *Deporte*. Obtenido de La aplicación de las nuevas tecnologías en el deporte: https://blog.euncet.com/aplicacion-de-nuevas-tecnologias-en-el-deporte/#Materiales_innovadores

Franco, D., Georgin, J., Villareal Campo, L., Arango Mayoral, M., Orozco Goenaga, J., Moreno Fruto, C., & Gindri Ramos, C. (2022). The environmental pollution caused by cemeteries and cremations: A review. *Science of the Total Environment,*, 845. doi:https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2022.157305

Fundación Pública Andaluza. (2021). *Cadena de Valor.* Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo.

Giannakis, M. (2011). Conceptualizing and managing service supply chains. *The Service Industries Journal*, 1809-1823.

Gómez, A. (2023). *Bienestar emocional y redes sociales: resignificando la belleza.* Revista Cultura y Sociedad, 12(1), 45–59.

Grand View Research. (2023). *Commercial Cleaning Services Market Size, Share & Trends Analysis Report.* Grand View Research. Obtenido de https://www.grandviewresearch.com

Gutierrez, E., & Suárez, T. (2023). Rol de las estrategias y barreras a la digitalización en la adopción de tecnologías en las Mipyme. *Pontificia Universidad Bolivariana*.

Hammack, D. (2005). Donors, intermediaries, and beneficiaries: the changing moral dynamics of American nonprofit organizations. En S. D. H., *Good intentions. Moral obstacles and opportunities.* Bloomington: Indiana University Press.

Healthy Children. (20 de Julio de 2020). *Estar constantemente conectado: beneficios y efectos nocivos del consumo digital en niños y adolescentes*. Obtenido de HealthyChildren.org.: https://www.healthychildren.org/Spanish/family-life/Media/Paginas/adverse-effects-of-television-commercials.aspx

Hergert, M., & Morris, D. (1989). Accounting Data for Value Chain Analysis. *Strategic Management Journal*, 175-188. Obtenido de https://www.jstor.org/stable/2486509

Hernández, M. (2020). Guía de prácticas de cosmetología. Veracruz: Universidad Veracruzana.

IBIS World. (2023). *Global Funeral Services Industry Report.* Obtenido de https://www.ibisworld.com

Imacr Group. (2024). *Informe del mercado de productos de aseo masculino por producto (artículos de aseo masculino, productos eléctricos, lociones para después del afeitado y otros), gama de precios (productos masivos, productos premium), canal de distribución (supermercados e.* Imarc.

Inexmoda. (2024). *Observatorio de Moda 2024.* RADDVR - Inexmoda.

Instituto Nacional de Cualificaciones. (2022). *Marco de Cualificación - Imagen Personal.* Ministerio de Educación, Formación Personal y Deportes.

International Facility Management Association (IFMA). (2022). *IFMA.* Obtenido de ifma.org: ifma.org

International Organization for Standardization ISO. (2023). *ISO.* Obtenido de www.iso.org: www.iso.org

Irwin JD. (2011). *A biomechanical assessment of active video gaming in children with cerebral palsy detailing energy expenditure, muscle activations, and upper limb kinematics [Tesis de maestría].* Toronto: Institute of Biomaterial and Biomedical Engineering, Universidad de toronto.

Janoo, A. (2021). *La creación de la guía para la elaboración de políticas de economía del bienestar: un proceso de co-creación.* Wellbeing Economy Alliance.

Janoo, N. (2021). *Wellbeing Economy: Building a Better World After COVID-19.* Wellbeing Economy Alliance.

Kaplinsky, R., & Morris, M. (2001). A Handbook for Value Chain Research. International Development Research Centre. Recuperado el 22 de Marzo de 2025, de https://www.researchgate.net/publication/42791981_A_Handbook_for_Value_Chain_Research

Karadayi-Usta, S., & SerdarAsan, S. (2014). A Framework for Service Supply Chain Management Literature. (págs. 572-580). Istanbul: Research Gate. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/268510117_A_Framework_for_Service_Supply_Chain_Management_Literature

Koenig, H. G. (2012). *Religion, spirituality, and health: The research and clinical implications.* s.d: ISRN Psychiatry.

Lancaster, K. (1975). Socially Optimal Product Differentiation. *The American Economic Review*, 567-585. Obtenido de http://www.jstor.org/stable/1806535

Lara, O. (2024). La cadena de valor en las empresas. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades,* *V*(5), DOI: https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2736.

Liga Iberoamericana. (23 de Abril de 2019). *En Colombia tecnología y deporte: educación para el futuro. La Liga Iberoamericana*. Obtenido de https://www.ligaiberoamericana.org/2019/04/23/colombia-tecnologia-y-deporte-educacion-para-el-futuro/

Ling, H. (5 de 12 de 2024). *Consumer interest in longevity, wellness to drive growth in personalisations, beauty tech*. Obtenido de https://www.cosmeticsdesign-

asia.com/Article/2024/12/05/longevity-and-wellness-trends-to-drive-growth-in-personalisation-beauty-tech/?utm_sourc

Luzes, M., Pilatowsky, E., & Ruiz, J. (2024). *Más allá de las fronteras: estigmas.* Washington, DC: BID.

Lyons, E. &., & Ward, D. (2011). *Energy expenditure and enjoymen during video game play: differences by game type. Med Sci Sports Exerc 2011;43(10): 1987-1993.* Med Sci Sports Exerc 2011.

M. Brenner, R. C. (2018). *Faith-based actors and the Sustainable Development Goals.* Washington: Berkley Center for Religion, Peace & World Affairs, Georgetown University.

Markets and Markets. (11 de abril de 2023). *Markets and Markets.* Obtenido de marketsandmarkets.com: www.marketsandmarkets.com/Market-Reports/cleaning-robot-market-22726569.html

MarketWatch. (2023). *Global Funeral Services Market Growth Report.* MarketWatch. Obtenido de https://www.marketwatch.com

Márquez, F. (23 de Febrero de 2025). Avanzamos hacia una sociedad del cuidado. *El País*. Obtenido de https://elpais.com/america-colombia/2025-02-24/avanzamos-hacia-una-sociedad-del-cuidado.html?utm_source=chatgpt.com

Meléndez, G., & Carillo, V. (2024). La belleza y la salud como conceptos centrales de la publicidad de culto al cuerpo en España. *Revista Española de Comunicación en Salud, 15*(1), 8-26. https://doi.org/10.20318/recs.2024.7327.

Mélendez, G., & Carillo, V. (2024). La belleza y la salud como conceptos centrales de la publicidad de culto al cuerpo en España. *Revista Española de*

Comunicación en Salud, 15(1), 8-16. https://doi.org/10.20318/recs.2024.7327.

Meléndez, R. &. (2024). *Ética del cuidado y servicios personales: tendencias para América Latina.* Revista de Servicios Comunitarios, 17(3), 34–50.

Méndez, L., Ortega, R., & Salazar, J. ((2022). Servicios personales, innovación y bienestar comunitario). Fundación Desarrollo Social.

Méndez, M., Estrada, A., Salazar, M., Elton, J., Preciado, R., & Álvarez, B. (2022). Beneficios de los animales de compañía en la salud del adulto mayor. *Digital Ciencia*(9), 52-59.

Ministerio de Educación Nacional & MNC. (2018). Introducción al MNC. Colombia.

Ministerio de Educación Nacional. (2022). MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES. Colombia.

Ministerio de Educación Nacional y Departamento Nacional de Estadística - DANE. (20 de septiembre de 2020). Descripción de las 26 áreas de Cualificación. versión 1_20_09_2020. Bogotá, D.C.: MEN, MNC.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). *Directrices para la Promoción y Consejería de Actividad Física y Ejercicio por Personal de Talento Humano en Salud.* Recuperado el 8 de October de 2023, de Ministerio de Salud y Protección Social: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/directrices-promocion-consejeria-af-ths.pdf

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia. (2017). *Deporte y tecnología, una dupla campeona, en 'Vive Digital TV'.* Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/61477:Deporte-y-tecnologia-una-dupla-campeona-en-Vive-Digital-TV

Ministerio del Deporte & COLDEPORTES. (s.f.). *Ministerio del Deporta*. Obtenido de ¿Cuáles son los organismos que integran el Sistema Nacional del Deporte?: https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/ingrese-consulte-peticiones/sitios-interes/preguntas-frecuentes/son-los-organismos-integran-sistema-nacional-del-deporte

Ministerio del Deporte. (2013). *Innovación tecnológica para el deporte de alto rendimiento.* Obtenido de https://www.mindeporte.gov.co/sala-prensa/noticias-mindeporte/innovacion-tecnologica-para-deporte-alto-rendimiento

Ministerio del Deporte. (2023). *Tecnología del deporte colombiano, un modelo internacional.* Obtenido de https://www.mindeporte.gov.co/sala-prensa/noticias-mindeporte/tecnologia-del-deporte-colombiano-modelo-internacional

Ministerio del Interior. (2018). *Política Pública Integral de Libertad Religiosa y de Cultos .* Bogotá: Ministerio del interior.

Morales, J. (2016). Conflicto, religión y educación religiosa en Colombia. *Teo Xaveriana*. Obtenido de https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/teoxaveriana/article/view/16653 .

Mordor Intelligence. (2024). *Análisis de participación y tamaño del mercado de cuidado de mascotas. Tendencias de Crecimiento y RPonósticos (2024-2029).* Mordor Intelligence.

Moreno-Ramirez, D., Gutenkunst, S., Lothrop, N., Quijada, C., Chaires, M., Cortéz, I., & Beamer, P. (2023). What a mix! Volatile organic compounds and worker exposure in small business beauty salons in Tucson, Arizona. *11*.

Núñez, A. G. (6 de Julio de 2022). Cremación y centros sostenibles, planes que más demandan en servicios funerarios. *La República*. Obtenido de https://www.larepublica.co/empresas/cremacion-y-entierros-sostenibles-planes-que-crecen-en-la-demanda-de-las-funerarias-3397623

OIT. (2018). *El trabajo de cuidados y los trabajadores del cuidado para un futuro con trabajo decente.* s.d: Organización Internacional del Trabajo.

ONU. (1989). *Convención sobre los Derechos del Niño.* Ginebra: Organización de las Naciones Unidas. Obtenido de https://www.unicef.org/es/convencion-derechos-nino/texto-convencion

ONU. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.* Ginebra: Organización de las Naciones Unidas. Obtenido de https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf

Opcions.org. (s.f.). *Opciones.org.* Obtenido de https://opcions.org/es/entierro-incineracion/

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO. (2013). Clasificación Interncional Normalizada de la Educación, CINE 2011. Montreal, Canada.

Organización Internacional de Trabajo. (2022). *Sectores y cadenas de valor con potencial para emplear a mujeres cuentapropistas informales en Bolivia.* Naciones Unidas Bolivia.

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2022). Obtenido de https://www.ilo.org/es

Organización Mundial de Comercio . (2024). *Perspectivas del comercio mundial y estadísticas.* OMC.

Organización Mundial de Comercio. (2020). *El comercio de Servicios en el futuro.* WTO.

Organización Mundial de la Salud. (2020). Obtenido de https://www.who.int/es

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Lograr el bienestar: Un marco mundial para integrar el bienestar en la salud pública utilizando un enfoque de promoción de la salud.* OPS.

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Salud mental y bienestar: prioridades para la acción global.* OMS.

Paché, G. (2022). Value Chain Analysis in the Context of Funeral Service:. *International Journal of Managing Value and Supply Chains*, 1-10.

Pajnik, M., & Radacic, I. (2021). *Organisational Patterns of Sex Work and the Effects of the Policy Framework.* researchgate.net. doi:10.1007/s13178-020-00482-6

Pargament, K. (1997). *The Psychology of Religion and Coping: Theory, Research, Practice.* s.d: Guilford Press.

Pary, D. (2019). *Ética en la prestación de servicios personales: una mirada desde el bienestar social.* Revista Latinoamericana de Psicología Social, 9(2), 112–129.

Pary, E. (2019). *Guía de trabajo: Belleza Integral.* Ministerio de Educación de Bolivia.

Pereira, L. A. (2015). *CHILE ATAÚDES" PARTE 1 – ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y DE MERCADO.* Santiago: Universidad de Chile.

Plascencia, J. R. (2014). Cadenas formales de cuidado: un esquema para describir la creación y transferencia de bienes y servicios por parte de entidades del tercer sector. *Iberoamérica social*, 93-104.

Platt, L., Elmes, J., Stevenson, L., Holtc, V., Rollesd, S., & Stuart, R. (2020). Sex workers must not be forgotten in the COVID-19 response. *The Lancet Journal,*

396(10243), 9-11. Obtenido de https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)31033-3/fulltext

Porter, M. (1985). Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. Free Press.

Procolombia. (09 de 08 de 2021). *Se buscan más de 300 empresas que quieran conquistar los mercados internacionales*. Obtenido de https://procolombia.co/sala-de-prensa/noticias/se-buscan-mas-de-300-empresas-que-quieran-conquistar-los-mercados-internacionales

Procolombia. (04 de 03 de 2025). *Colombia brilló en Cosmoprof Miami 2025: Innovación y oportunidades de negocio en la industria de la belleza*. Obtenido de https://procolombia.co/sala-de-prensa/noticias/colombia-brillo-en-cosmoprof-miami-2025-innovacion-y-oportunidades-de-negocio-en-la-industria-de-la-belleza

Quercus. (2004). *Quercusjardiners.com*. Obtenido de https://quercusjardiners.com/regar-tu-jardin-sin-malgastar/?utm_source=chatgpt.com#Contaminantes

Quimdespro. (s.f.). *Quimdespro.co*. Obtenido de Quimdespro.co: https://www.quimdespro.com/limpieza/cadena-de-valor/?doing_wp_cron=1743708718.6279370784759521484375

Redaccion Semana. (24 de Julio de 2020). Proyecto busca que construcción de cementerios tenga licencia ambiental. *Revista Semana*. Obtenido de https://www.semana.com/medio-ambiente/articulo/buscan-mitigar-el-impacto-medioambiental-de-los-cementerios-en-colombia-hoy/53293/?utm_source=chatgpt.com#google_vignette

Redalyc. (2024). Cooltiva, innovación sostenible en las tecnologías para la climatización. . Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/1942/194259584003/

Riapira, J. (2013). *Religión y política en Colombia.* Bogotá: Universidad del Rosario.

Rondón, L. (2012). *Impacto psicológico de los servicios de imagen personal en la autoestima de mujeres adultas.* Revista Psicosocial, 5(1), 87–100.

Ryckewart, A., & Asencio, L. (2021). *Plan de negocio para la implementación de una plataforma virtual para dueños de canes enfocada en el modelo did economy.* ESAN Business.

Sarrazin, J. (2021). La relación entre religión, espiritualidad y salud: una revisión crítica desde las ciencias sociales. *Hallazgos, 18*(36), 409-442. DOI: https://doi.org/10.15332/2422409X.5232.

Sarrazin, R. (2021). *Transiciones verdes en la industria funeraria: retos y oportunidades.* Revista Medio Ambiente y Sociedad, 11(2), 22–35.

Silva, A. (2023). *Bienestar en animales de compañía, según conocimeintos y prácticas de prevención de propietarios en Chía.* Universidad del Rosario.

The Beauty Marker. (2022). *Conexión Mente-Cuerpo: La nueva belleza.* The Beauty Marker.

Toutain Meusnier, T., & Ho, M. (2017). *Analyse environnementale comparative du rite de la crémation et de l'inhumation en Ile-de-France.* Durapole. Obtenido de https://www.servicesfuneraires.fr/wp-content/uploads/2023/12/fondation-sfvp-durapole-Verteego-Etude-environnementale.pdf?srsltid=AfmBOorUfrD2etvuRL-FojpeAmLWGIkdPX3lQpUK4TqXDJFpzAp62igA

UNESCO. (2021). *Faith and Resilience: The Role of Religious Actors in the COVID-19 Pandemic. .* Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.

Universidad Europea. (06 de Diciembre de 2021). *Deporte*. Obtenido de El uso de la tecnología en el deporte: https://universidadeuropea.com/blog/tecnologia-en-deporte/

Universidad Politécnica de Cataluña. (n.d.). *Nuevas tecnologías en el deporte: termografía y más aplicaciones. Blog.* Obtenido de https://blog.euncet.com/termografia-tecnologia-aplicada-al-deporte/

USAID. (2023). *Informe sobre la Libertad Religiosa Internacional de 2023.* Bogotá: Embajada de Estados Unidos en Colombia.

Weitzer, R. (2012). *Legalizing Prostitution: From Illicit Vice to Lawful Business.* New York: NYU Press.

World Bank. (2021). *Addressing care to accelerate equality.* Washington, DC: World Bank. Recuperado el 03 de 06 de 2025, de https://documents1.worldbank.org/curated/en/099024308082313186/pdf/IDU09d04a7db0655b044870839a06a35287e32b5.pdf

World Economic Forum (WEF). (2021). *WEFORUM.* Obtenido de weforum.org: weforum.org

World Health Organization. (2022). *World Health Organization.* Obtenido de https://www.who.int

Wunderlich, N., Mosteller, J., & Syrjala, H. (2021). Animals in our lives: An interactive well-being perspective. *Journal of Macromarketing, 41*(4), 646-662. https://doi.org/10.1177/0276146720984815.

Zapata, D., & Pujal, M. (2023). *Mujeres de la vida o Vida de las mujeres: Sistema de género colonial, estigma y trabajo sexual.* Quaderns de Psicologia. doi:https://doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.1491

4. ANEXOS

4.1. ANEXO 1. No Inclusión de Acompañamiento Nocturno y Protocolo

Este anexo técnico forma parte del proceso liderado por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), orientado a la elaboración del Catálogo de Cualificaciones del sector de Servicios Personales y a la Comunidad. En el marco de este proceso, se consideró la posibilidad de incluir ciertos servicios de acompañamiento —como el acompañamiento nocturno y de protocolo, algunos de los cuales pueden involucrar componentes afectivos o sexuales— en el catálogo nacional de cualificaciones. No obstante, tras un análisis preliminar, se propone su **no inclusión en esta fase del proyecto**, por razones de orden técnico, normativo, ético y metodológico.

La complejidad de estas ocupaciones exige una discusión amplia e intersectorial, dado que involucran aspectos sensibles como el estigma social, la ambigüedad normativa, la informalidad laboral, la gestión emocional y el riesgo de explotación. A pesar de que estas actividades se encuentran reconocidas en ciertas clasificaciones ocupacionales internacionales, **aún no existen condiciones institucionales ni conceptuales suficientemente sólidas** que justifiquen el desarrollo de cualificaciones en el marco nacional. Esta decisión no responde a una negación de su existencia o relevancia social, sino a la necesidad de asegurar que cualquier inclusión en el MNC se sustente en criterios de legitimidad, protección de derechos, evidencia empírica y viabilidad normativa.

Asimismo, se reconoce que el subsector de servicios de acompañamiento presenta tensiones entre lo personal y lo profesional, entre lo legal y lo informal, y entre lo laboral y lo afectivo-sexual. Estas tensiones dificultan la construcción de perfiles de competencias bajo una lógica formativa convencional. En muchos casos, estas ocupaciones se desarrollan en contextos que no responden a marcos laborales

tradicionales, lo que plantea desafíos significativos en términos de certificación, trazabilidad, regulación, seguridad y reconocimiento social.

A lo anterior se suma una **limitación temporal sustancial**: el cronograma del proyecto, con fecha de finalización en junio de 2025, no permite realizar las consultas, mesas técnicas y análisis comparativos que este subsector requiere. La inclusión de estas ocupaciones en el MNC demandaría una fase de investigación y concertación mucho más amplia, que involucre a organizaciones sociales, gremios, expertos legales, autoridades sanitarias, académicos y, especialmente, a quienes ejercen estas labores.

En consecuencia, este anexo presenta los fundamentos que justifican su **no inclusión** p**rovisional** del catálogo de cualificaciones en curso, al tiempo que deja abierta la posibilidad de abordar esta temática en procesos futuros, cuando existan condiciones normativas, sociales y técnicas adecuadas. La intención es avanzar hacia un debate informado, ético e incluyente, que permita valorar la pertinencia de formalizar competencias en este subsector bajo principios de dignidad, seguridad y reconocimiento profesional.

1. Base Disciplinar y Científica

1.1 Justificación del Tema e Importancia Social y Académica

La posibilidad de incluir el subsector de acompañantes nocturnos y de protocolo —que puede abarcar servicios afectivos y/o sexuales— dentro de un catálogo de cualificaciones para el sector de servicios personales y a la comunidad constituye un desafío multidimensional. Por un lado, se trata de ocupaciones que, en algunos contextos, se han mantenido en la informalidad y bajo cierto estigma social, lo que dificulta su discusión abierta y su reconocimiento formal. Por otro lado, el debate trasciende lo puramente laboral y se adentra en aspectos éticos, legales, culturales y de salud pública.

A nivel social, la relevancia de este tema radica en la necesidad de visibilizar y, en algunos casos, dignificar trabajos que se desarrollan en la frontera entre lo personal y lo profesional. La creciente atención mediática y académica en torno a las economías afectivas o íntimas sugiere que estas ocupaciones tienen un impacto significativo no sólo en términos de bienestar de las personas implicadas, sino también en la forma en que la sociedad regula, tolera o rechaza ciertas actividades.

Desde la perspectiva académica, el estudio de estas ocupaciones se ha convertido en un campo interdisciplinario en expansión, que involucra disciplinas como la sociología, la antropología, la psicología, los estudios de género, el derecho y la salud pública. Sin embargo, todavía no existe una disciplina única y consolidada que ofrezca un marco teórico abarcador, de modo que los aportes provienen de investigaciones dispersas y frecuentemente enfocadas en temas como la explotación, la salud sexual o los aspectos legales. Esto exige un análisis crítico y sistemático para determinar si es factible —y legítimo— diseñar perfiles ocupacionales y competencias formales dentro de un MNC que ampare estas actividades.

En suma, este capítulo aborda la Base Disciplinar y Científica de los servicios de acompañamiento, con el objetivo de clarificar si existe un cuerpo de conocimiento reconocido que sustente las competencias requeridas en estas ocupaciones. Para ello, se recurrirá tanto a la revisión bibliográfica especializada como al análisis bibliométrico, lo que permitirá dimensionar la evolución y la intensidad de la producción científica relativa a estas actividades. Con base en dicha evidencia, se plantearán reflexiones preliminares acerca de la viabilidad de integrar este subsector en el catálogo de cualificaciones.

1.2 Revisión Bibliográfica y Bibliometría: Estado de la Cuestión y Tendencias de Investigación

1.2.1. Aproximación a la Bibliometría

La bibliometría se ha consolidado como una herramienta fundamental para cuantificar y caracterizar la producción científica en un tema específico. En el contexto de los servicios de acompañamiento nocturno, de protocolo y con posible contenido afectivo-sexual, se emplea la bibliometría para:

Identificar las áreas disciplinarias que mayor atención han prestado al fenómeno (p. ej., sociología, salud pública, estudios de género); **Monitorear** la tendencia creciente o decreciente de las publicaciones a lo largo del tiempo; y **Mapear** la colaboración entre autores e instituciones, y localizar posibles vacíos de investigación.

Para desarrollar esta revisión, se consideraron bases de datos de alto impacto como Scopus y Web of Science, utilizando términos clave relacionados con el acompañamiento como "intimate labor"; "sex work"; y "emotional labor". Se excluyeron aquellas investigaciones que se centran exclusivamente en trata de personas o en explotación sexual, buscando destacar lo más posible el componente voluntario de los servicios de acompañamiento.

1.2.2 Panorama de la Producción Científica

Los primeros estudios académicos sobre esta temática se enfocaron principalmente en aspectos sociológicos y antropológicos, abordando conceptos como la estigmatización y las dinámicas de poder que surgen en el ámbito del trabajo sexual. Con el paso del tiempo, la literatura se fue expandiendo hacia temáticas médicas (en particular, la salud sexual y la prevención de infecciones de transmisión sexual) y legales (regulación estatal, modelos prohibicionistas y legalizacionistas).

A grandes rasgos, se aprecia un aumento progresivo en el número de publicaciones durante las últimas dos décadas, como se observa en la siguiente tabla estimativa (principalmente centrada en artículos que abordan el trabajo sexual y el acompañamiento):

Tabla 23. Evolución de la Producción Científica sobre Trabajo Sexual (2000-2022)

Año	No. aprox. publicaciones	Características identificadas
2000	50	Estudios pioneros en sociología y salud pública.
2005	120	Mayor diversificación temática, comienzan aproximaciones legales y de género.
2010	200	Incremento significativo, auge de la investigación interdisciplinaria.
2015	350	Se fortalecen análisis cualitativos (etnografías, estudios de caso).
2020	420	Consolidación en estudios de género, presencia en congresos internacionales.
2022	450	Se mantiene la tendencia al alza, con más trabajos sobre "intimate labor".

Fuente: Elaboración propia a partir de búsquedas bibliométricas en Scopus y Web of Science.

La distribución por campo disciplinario refleja una notable contribución de la sociología, seguida por la antropología y la psicología, especialmente en lo relativo a la gestión de la dimensión emocional en el trabajo. La salud pública aparece como un eje transversal, fundamental para abordar temas de protección y prevención. Por último, el derecho y la criminología se orientan al análisis de las distintas legislaciones nacionales e internacionales.

1.2.3. Tendencias de Investigación Relevantes

- **Gestión Emocional (Emotional Labor):** Analizan cómo los acompañantes gestionan sus emociones y las de sus clientes dentro de una relación comercial, lo que requiere habilidades de comunicación, empatía y manejo del estrés. En estudios recientes se desarrollaron herramientas como la Women's Sexual Emotional Labor Assessment (WOSELA) para evaluar los costos emocionales y

sexuales en estos servicios, destacando la importancia de la regulación emocional en su desempeño profesional.

- **Seguridad y Derechos Laborales:** Se incrementan las investigaciones que buscan estrategias o modelos regulatorios para proteger a quienes ejercen estas ocupaciones.
- **Estudios de Género y Diversidad**: Mayor interés por comprender el rol de las identidades de género (personas trans, hombres que ofrecen servicios sexuales) y su impacto en la experiencia laboral.
- **Diferencias Culturales**: Etnografías que comparan prácticas de acompañamiento en distintos países, resaltando la influencia de las normas sociales y las legislaciones locales.

1.2.4. Principales Vacíos y Retos

- **Heterogeneidad de Fuentes**: Muchas investigaciones se centran en la explotación sexual o en la trata de personas, sin contemplar aquellas actividades donde el acompañamiento se realiza de manera voluntaria y regulada.
- **Subregistro de la Actividad**: El estigma y la informalidad dificultan la obtención de datos precisos sobre la cantidad de personas involucradas.
- **Carencia de Estándares**: Pocos estudios abordan la posibilidad de **formalizar** las competencias de estas ocupaciones mediante catálogos o marcos de cualificaciones.

Este último punto invita a referenciar algunos materiales que, de un modo u otro, abordan la temática de la profesionalización, formalización o regulación de competencias en el ámbito del trabajo sexual. Estos, aunque no necesariamente sean explícitos en la creación de "catálogos de cualificaciones", ofrecen análisis sobre

la profesionalización, marcos regulatorios y definición de estándares para la práctica dando pistas sobre la viabilidad de posibles procesos de formalización:

1. *Weitzer, R. (2012). Legalizing Prostitution: From Illicit Vice to Lawful Business. New York, NY: New York University Press:* Weitzer estudia diferentes modelos de regulación del trabajo sexual y argumenta cómo la legalización o descriminalización puede abrir la puerta a formas de profesionalización, que incluyan estándares laborales y, potencialmente, definiciones de competencias.

2. Sagar, T., & Jones, D. (2021). "Online, we are unstoppable": The value of digital methods in researching student sex workers. Sexualities, 24(2), 226–240: Aunque este artículo se centra en métodos de investigación digital, ofrece reflexiones sobre la visibilidad, la autonomía y la regulación del trabajo sexual en entornos virtuales. Permite entender cómo la incorporación de estándares y competencias profesionales puede contribuir a la protección y legitimación de la actividad, particularmente en mercados emergentes como el acompañamiento virtual.

3. Cella, G. (2023). Online sex work and subscription-based digital platforms: A scoping review on current research on the theme. [Preprint disponible en ResearchGate]: Esta revisión hace un mapeo crítico de la literatura en torno al trabajo sexual en plataformas de suscripción. Aunque el foco está en la dimensión digital, se discuten la profesionalización, la autoorganización y la regulación de prácticas laborales, conectando con la idea de diseñar estándares o lineamientos que podrían integrarse en marcos más formales de cualificación.

1.3 Discusión: Corrientes Teóricas, Marco Conceptual y Barreras Éticas-Legales

1.3.1. Corrientes Teóricas

La literatura sobre el trabajo sexual y los servicios de acompañamiento presenta diversas aproximaciones teóricas:

1. ***Perspectiva Sociológica y Estudios de Género***: En este enfoque amplio se examina cómo la sociedad construye y estigmatiza el trabajo sexual y los servicios de acompañamiento afectivo-sexual, analizando las desigualdades de género que afectan a quienes los ejercen. Por ejemplo, (Zapata & Pujal, 2023) investigan el impacto del estigma en trabajadoras sexuales, destacando la violencia simbólica que enfrentan debido a un sistema de género colonial, mientras (Luzes, Pilatowsky, & Ruiz, 2024) abordan las experiencias de mujeres migrantes en el trabajo sexual, enfatizando cómo el estigma y las estructuras patriarcales perpetúan su vulnerabilidad.

2. ***Labor Emocional*****:** Esta implica la gestión de las propias emociones y las de los clientes dentro de una relación comercial, requiriendo habilidades de comunicación, empatía y manejo del estrés. Estudios recientes han desarrollado herramientas como la WOSELA, una escala de 12 ítems basada en investigaciones cualitativas previas, para evaluar los costos íntimos y sexuales asociados a esta labor emocional.

3. ***Antropología y Diversidad Cultural:*** Los estudios etnográficos destacan la pluralidad de formas en que se entienden y realizan los servicios de acompañamiento en distintas culturas. Estos trabajos señalan que la inclusión de tales ocupaciones en un marco formal depende de cada contexto cultural.

4. ***Salud Pública y Bienestar:*** La protección y prevención de infecciones de transmisión sexual, además del bienestar psicológico y social, son esenciales en estas ocupaciones. Dada la vulnerabilidad socioeconómica y los riesgos intensificados por la COVID-19, se evidencia la necesidad de políticas inclusivas (Platt, y otros, 2020). Tales políticas abarcan la reducción de riesgos, el acceso a servicios de salud y la creación de entornos laborales seguros y dignos. Por ende,

definir estándares claros en salud y seguridad resulta fundamental en la eventual profesionalización de este subsector.

1.3.2. Marco Conceptual

Dado que no existe una disciplina única para el acompañamiento afectivo-sexual, se puede proponer un marco conceptual multidisciplinario que integra elementos de:

- **Psicología**: Gestión emocional, relación con el cliente, habilidades comunicativas.
- **Sociología**: Interpretación de roles, estigma, estructura y dinámica del mercado laboral.
- **Salud Pública**: Protocolos de prevención y cuidados, salud física y mental.
- **Derecho y Políticas Públicas**: Modelos regulatorios que van desde la prohibición hasta la descriminalización.

Este marco conceptual sitúa a la persona que ejerce el acompañamiento afectivo-sexual como prestadora de un servicio, cuya naturaleza varía según el contexto legal y cultural. Dependiendo de estas condiciones, el servicio puede incorporar elementos afectivos, sexuales, de entretenimiento o de protocolo. Desde esta perspectiva, la eventual formalización de competencias —abarcando habilidades en comunicación, bienestar, seguridad y protocolos de autocuidado— podría encaminarse a una profesionalización, siempre y cuando existan condiciones normativas adecuadas que protejan los derechos de quienes desempeñan estas ocupaciones y regulen las relaciones laborales en este sector (Pajnik & Radacic, 2021)

1.3.3. Barreras Éticas y Legales

Cuestiones Éticas: La moralidad asociada al trabajo sexual y la provisión de servicios afectivos-íntimos puede generar rechazo o controversia dentro de ciertos

grupos sociales y religiosos. Esto dificulta la discusión abierta y el reconocimiento formal en marcos nacionales de cualificaciones.

Marco Normativo: En muchos países, las leyes sobre trabajo sexual son ambiguas o restrictivas, oscilando entre modelos prohibitivos y enfoques de descriminalización (Weitzer, 2012). Además, la falta de consensos legales puede inhibir la posibilidad de generar un catálogo de cualificaciones que involucre directamente actividades sexuales. Incluso en contextos más permisivos, la regulación tiende a ser parcial, con énfasis en seguridad y salud, pero no tanto en una formación formal y certificada.

Estigma y Riesgo de Explotación: El riesgo de explotación sexual, la trata de personas y la precarización hacen que muchos formuladores de políticas sean reacios a promover la profesionalización de estos servicios. En tal sentido, procesos de verificación y controles normativos fuertes serían indispensables para evitar que un catálogo de cualificaciones sirva de cobertura a prácticas ilícitas.

Conclusiones

En este anexo, se examinó la base disciplinar y científica que podría sustentar la incorporación o no de los servicios de acompañamiento afectivo y/o sexual en un eventual catálogo de cualificaciones. Los hallazgos permiten identificar:

Un cuerpo de conocimientos fragmentado, proveniente de disciplinas como la sociología, la antropología, la psicología, el derecho, los estudios de género y la salud pública.

- Una tendencia creciente en la producción académica, lo cual evidencia un interés sostenido, pero no necesariamente una consolidación disciplinar específica.
- La existencia de obstáculos éticos y legales significativos, derivados del estigma social, la falta de consenso normativo y el riesgo de explotación.

- Posibles rutas de formalización basadas en competencias de índole comunicativa, emocional, sanitaria y de autocuidado, aunque dependientes de la voluntad política y de la viabilidad legal en cada contexto.

Estas conclusiones preliminares apuntan a que, si bien hay argumentos para identificar y agrupar competencias relativas al acompañamiento, todavía no se cuenta con un marco teórico y normativo sólido que justifique su plena inclusión en un catálogo de cualificaciones dentro del sector de servicios personales y a la comunidad. En tal sentido, se propone la no inclusión de estos servicios en el presente proceso de formulación del catálogo de cualificaciones, dadas las limitaciones normativas, metodológicas y de tiempo. No obstante, se recomienda que este tema sea retomado en futuros ejercicios técnicos, participativos e intersectoriales, que garanticen un análisis ético, legal y educativo más amplio y profundo.

4.2. ANEXO 2. Funciones de los grandes grupos de la CUOC

A continuación, se enuncian las funciones de cada uno de los Grandes Grupos de la Clasificación Única de Ocupaciones de Colombia – CUOC:

El Gran Grupo 1" DIRECTORES Y GERENTES":

"Definen, formulan y orientan las políticas del gobierno nacional, departamental, municipal o local, así como las de los organismos especializados, o asesoran al respecto; elaboran leyes y reglamentos; actúan en nombre y representación de los gobiernos; vigilan la interpretación y aplicación de las políticas y decisiones del gobierno, y de la legislación; coordinan la actividad de una empresa o de una organización, o de sus departamentos y servicios internos. El desempeño competente en la mayoría de las ocupaciones de este Gran Grupo requiere habilidades del cuarto nivel de competencias de la CIUO, salvo en el Subgrupo Principal 14: Gerentes de hoteles, restaurantes, comercios y otros servicios, para el cual se suelen requerir las habilidades correspondientes al tercer nivel de competencias de la CIUO.

Las funciones realizadas por los directores y gerentes generalmente incluyen: definir y formular la política del gobierno nacional, departamental, municipal o de la colectividad local y asesorar al respecto; elaborar leyes y reglamentos; actuar en nombre y representación del gobierno; vigilar la interpretación y aplicación de las políticas del gobierno y de la legislación; ejercer funciones similares por cuenta de un partido político, un sindicato u otra organización especializada; elaborar, aplicar y coordinar la política y la actividad de una empresa o de una organización o de sus departamentos y servicios internos. Además, pueden incluir la supervisión de otros trabajadores." (Departamento Nacional de Estadística - DANE y otros, 2024).

El Gran Grupo 2 "PROFESIONALES, CIENTÍFICOS E INTELECTUALES":

"Amplían el acervo de conocimientos existentes; aplican conceptos, teorías, técnicas o métodos científicos o artísticos; enseñan de manera sistemática acerca de lo que saben en sus respectivos campos o combinan de diversas maneras estas actividades. El desempeño competente en la mayoría de las ocupaciones de este Gran Grupo requiere habilidades del cuarto, tercer y segundo nivel de competencias de la CIUO.

Las funciones realizadas por los profesionales, científicos e intelectuales generalmente incluyen: analizar, investigar y desarrollar conceptos, teorías y métodos operacionales; asesorar o aplicar los conocimientos existentes relacionados con: ciencias físicas, matemáticas, arquitectura, ingeniería, tecnología de la información y de las comunicaciones, ciencias biológicas, médicas y servicios de salud, ciencias sociales y humanidades; enseñar la teoría y la práctica de una o más disciplinas en los distintos niveles educativos; enseñar y educar personas con dificultades de aprendizaje o necesidades especiales; prestar diversos servicios empresariales, jurídicos, económicos y sociales; crear e interpretar obras de arte; brindar orientación espiritual; preparar ponencias, documentos e informes de carácter académico, científico o cultural. También puede ser incluido liderar a otros trabajadores." (Departamento Nacional de Estadística - DANE y otros, 2024).

El Gran Grupo 3 "TÉCNICOS Y PROFESIONALES DEL NIVEL MEDIO":

"Realizan funciones técnicas y afines relacionadas con la investigación y la aplicación de conceptos científicos o artísticos y los métodos de operación y regulaciones gubernamentales o de negocios. El desempeño competente en la mayoría de las ocupaciones de este Gran Grupo requiere habilidades del tercer y segundo nivel de competencias de la CIUO.

Las funciones realizadas por los técnicos y profesionales del nivel medio generalmente incluyen: emprender y llevar a cabo trabajos técnicos relacionados con la investigación y la aplicación de conceptos y métodos operativos en los campos

de las ciencias físicas como la ingeniería, la tecnología, las ciencias biológicas, incluida la medicina, ciencias sociales y humanidades; la prestación de diversos servicios tecnológicos y técnicos relacionados con el comercio, las finanzas y la administración, inclusive en lo que se refiere al cumplimiento de leyes y regulaciones del gobierno, para el trabajo social, el suministro de apoyo técnico para las artes y el entretenimiento, la participación en actividades deportivas y el ejercicio de algunas actividades de carácter religioso. Puede incluirse la supervisión de otros trabajadores." (Departamento Nacional de Estadística - DANE y otros, 2024).

El Gran Grupo 5 "TRABAJADORES DE LOS SERVICIOS Y VENDEDORES DE COMERCIOS Y MERCADOS"

Prestan servicios personales y de protección relacionados con viajes, limpieza, catering, cuidado personal, protección contra incendios y actos ilícitos, o demuestran y venden productos al por mayor o al por menor en tiendas y establecimientos similares, así como en puestos ambulantes y en los mercados.

El desempeño competente en la mayoría de las ocupaciones de este Gran Grupo requiere habilidades del segundo y tercer nivel de competencias de la CIUO.

Las funciones realizadas por los trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados generalmente incluyen: organizar y prestar servicios durante viajes; efectuar servicios de limpieza; preparar y servir alimentos y bebidas; cuidar niños; prestar servicios personales y de salud básicos en los hogares o en instituciones, tales como: peluquería, tratamientos de belleza y acompañamiento; predecir eventos futuros; embalsamar difuntos y arreglar funerales; prestar servicios de seguridad y protección a personas y bienes contra incendios y actos ilícitos; aplicar la ley y el orden; posar como modelos para publicidad, creaciones artísticas y exhibición de mercancías; vender productos en establecimientos al por mayor o al por menor, así como en puestos y en los mercados; hacer demostraciones de

productos a clientes potenciales. Puede incluirse la supervisión de otros trabajadores. (Departamento Nacional de Estadística - DANE y otros, 2024)

El Gran Grupo 7 de "OFICIALES, OPERARIOS, ARTESANOS Y OFICIOS RELACIONADOS":

"Aplican su conocimiento y habilidades técnicas y prácticas específicas para la construcción y mantenimiento de edificios, forjan metales, montan estructuras metálicas, ajustan máquinas herramientas o fabrican, mantienen y reparan máquinas, equipos y herramientas; ejecutan trabajos de imprenta, y producen o procesan productos alimenticios, textiles, madera, metal y otros artículos, incluyendo artesanías.

El desempeño competente en la mayoría de las ocupaciones de este Gran Grupo requiere las habilidades del segundo nivel de competencias de la CIUO. Su trabajo se lleva a cabo a mano o con herramientas de uso manual y máquinas herramientas que permiten reducir la cantidad de esfuerzo físico y de tiempo requerido para realizar determinadas tareas; así como garantizar la calidad de los productos. Para desempeñar el tipo de tareas incluidas en este Gran Grupo es indispensable comprender todas las etapas del proceso de producción, las herramientas y materiales usados, y la naturaleza y finalidad del producto final.

Las funciones realizadas por los oficiales y operarios de trabajo manual, artesanos y oficios relacionados generalmente incluyen: construir, mantener y reparar edificios y otras estructuras; fundir, soldar y moldear metales; instalar y montar estructuras metálicas pesadas y equipos relacionados; fabricar máquinas herramientas, equipos y otros artículos de metal; instalar y ajustar diversas máquinas herramientas para los operadores o para ellos mismos; ajustar, mantener y reparar maquinaria industrial, motores, vehículos, instrumentos eléctricos y electrónicos y otros equipos; confeccionar joyas, electrodomésticos y otros artículos en metales nobles, cerámica, vidrio y productos afines; producir artesanía; efectuar

trabajos de imprenta; producir y procesar alimentos y diversos artículos de madera, tejidos, cuero y materiales afines. Los oficiales y operarios de trabajo manual, artesanos y oficios relacionados, que operen sus negocios por sí solos o que lo hagan con la ayuda de un pequeño número de otras personas, también pueden efectuar diversas funciones relacionadas con la gestión, la contabilidad, el mantenimiento de registros y el servicio a la clientela, si bien dichas funciones no han de constituir la vertiente principal de su trabajo (por ejemplo, los mecánicos de automóviles o los panaderos).” (Departamento Nacional de Estadística - DANE y otros, 2024)

El Gran Grupo 8 de “OPERADORES DE INSTALACIONES Y MÁQUINAS Y ENSAMBLADORES”:

Manejan y supervisan maquinaria y equipos industriales y agrícolas sobre el terreno o ejerciendo un control a distancia; conducen y manejan locomotoras, vehículos de motor y equipos industriales y máquinas agrícolas móviles; ensamblan productos a partir de sus componentes, con arreglo a especificaciones y procedimientos estrictamente definidos.

El desempeño competente en la mayoría de las ocupaciones de este Gran Grupo requiere habilidades del segundo nivel de competencias de la CIUO. El trabajo de estas personas requiere principalmente tener experiencia y conocimientos sobre maquinaria y equipamientos industriales y agrícolas, así como la capacidad para seguir el ritmo y la intensidad de las operaciones mecanizadas y para adaptarse a las innovaciones tecnológicas.

Las funciones realizadas por los operadores de instalaciones y máquinas y ensambladores generalmente incluyen: manejar y supervisar maquinaria y equipos utilizados en la minería y en otras actividades industriales para procesar metales, minerales, vidrio, cerámica, madera, papel o sustancias químicas; manejar y supervisar maquinaria y equipos utilizados para producir artículos de metal, minerales, productos químicos, caucho, plásticos, madera, papel, textiles, pieles y

cuero y para procesar alimentos y otros productos afines; conducir y manejar trenes y vehículos de motor; conducir, manejar y controlar maquinaria y equipos móviles utilizados en la industria y la agricultura y ensamblar productos a partir de componentes con arreglo a especificaciones y procedimientos estrictos. Puede incluirse también la supervisión de otros trabajadores. (Departamento Nacional de Estadística - DANE y otros, 2024)

Finalmente, el Gran Grupo 9 OCUPACIONES ELEMENTALES:

Las personas empleadas en ocupaciones elementales realizan funciones sencillas y rutinarias que requieren principalmente la utilización de herramientas manuales y, a menudo, un esfuerzo físico considerable, poca experiencia y bajo conocimiento previo del trabajo e iniciativa o capacidad de juicio limitada. El desempeño competente en la mayoría de las ocupaciones de este Gran Grupo requiere habilidades del primer nivel de competencias de la CIUO.

Las funciones realizadas por personas empleadas en ocupaciones elementales generalmente incluyen: realizar la limpieza, reponer las existencias de suministros y realizar el mantenimiento básico, limpiar, lavar, planchar en apartamentos, casas, hoteles, oficinas y otras edificaciones, lavar automóviles y ventanas; ayudar en las labores de cocina y desempeñar funciones simples en la preparación de alimentos; distribuir o entregar mensajes, paquetes o mercancías; transportar equipaje y manipular maletas, bolsos y carga; reabastecer máquinas de venta automática de diversos artículos o efectuar la lectura de medidores y retirar las monedas depositadas en los mismos; recolectar basura y clasificar desechos; barrer calles y lugares similares; llevar a cabo diversas actividades simples en la agricultura, la pesca, la caza o la captura de animales; llevar a cabo actividades simples relacionadas con la minería, la construcción y la industria manufacturera incluyendo la clasificación de productos; embalar y desembalar mercancías a mano y llenar estanterías; proporcionar diversos servicios ambulantes; conducir vehículos de pedal o empujar vehículos de mano sin motor utilizados para transportar pasajeros y

mercancías; y conducir vehículos de tracción animal o manejar maquinaria impulsada por fuerza animal. (Departamento Nacional de Estadística - DANE y otros, 2024)

4.3. ANEXO 3 Cadena de valor por subsectores SEPC

Con el propósito de brindar una visión estructurada y detallada del sector de Servicios Personales y a la Comunidad, en los presentes anexos se presentan las cadenas de valor correspondientes a los siete subsectores económicos que lo componen. Para cada subsector, se incluye inicialmente la hipótesis de cadena de valor construida a partir de análisis técnicos preliminares.

Posteriormente, se presenta la cadena de valor ajustada, resultado del proceso de validación y verificación participativa realizado con actores representativos de cada subsector a nivel nacional. Esta versión ajustada incluye una descripción clara de los eslabones, procesos y subprocesos, lo cual permite una comprensión más precisa de la dinámica productiva de cada subsector y sus particularidades.

1. Hipótesis de la cadena de valor del subsector de belleza, asesoría de imagen y afines

La versión inicial de la cadena de valor para el subsector se diseñó luego de una revisión documental de fuentes nacionales e internacionales, así mismo, se consideraron tendencias en la prestación de los servicios en el corto, mediano y largo plazo. Dentro de las diversas fuentes que se utilizaron para la construcción de la cadena de valor se tuvieron en cuenta publicaciones de Colombia Productiva (2016), Inexmoda (2024) y Colombia más Competitiva (2017). A nivel internacional se consultaron fuentes como el Instituto Nacional de las Cualificaciones (2022), Organización Internacional del Trabajo (2022) y la Comunidad Andina (2021).

La hipótesis de la cadena de valor contemplaba cinco eslabones comenzando con el proceso de logística y terminaba con la experiencia del cliente y su evaluación. Así mismo, se contemplaban eslabones relacionados con el diseño del servicio, la comercialización y la prestación del servicio

Figura 21 Hipótesis cadena de valor subsector de belleza, asesoría de imagen y afines



Fuente: Elaboración propia 2025

4.3.1. Validación de la cadena de valor del subsector de belleza, asesoría de imagen y afines

Al realizar la validación con expertos del subsector, se sugirió cambiar el orden del eslabón 1 y 2, con el objetivo de que la cadena de valor comienza por el "diseño del servicio" y continue con "logística, abastecimiento y almacenamiento". De igual manera, se recomendó unificar el proceso de estudio de mercado y análisis de tendencia en un solo gran proceso al considerar que los análisis de tendencia se constituyen como un subproceso de los estudios de mercado. En la siguiente tabla se resumen las principales recomendaciones sugeridas por los expertos del subsector en cada uno de los eslabones de la cadena de valor.

Tabla 24. Ajustes a la cadena de valor del subsector de belleza, asesoría de imagen y afines

Eslabón y/o Proceso	Recomendación(es)
Logística, abastecimiento y almacenamiento 	Se recomienda cambiar el nombre del eslabón a "**proveeduría, abastecimiento y logística**". Se sugiere que el proceso de "abastecimiento y compras" solo quede en abastecimiento porque hay redundancia.
Comercialización 	Se recomienda actualizar el nombre a "comercialización y posicionamiento". Así mismo, en el proceso de estrategias comerciales se sugiere dejar explícito en el nombre las estrategias de mercadeo, redes sociales y creación de contenido.
Prestación del servicio 	En este eslabón se recomienda agregar un proceso o subproceso relacionado con el alistamiento donde se realiza la desinfección de áreas para asegurar que la prestación del servicio cumpla con toda la normativa de bioseguridad vigente en Colombia. No se debe hablar de ejecución del servicio.
Monitoreo, evaluación y fidelización 	Se recomienda el cambio de nombre de "Servicios Postventa" a "Monitoreo, evaluación y fidelización" para mejorar la comprensión sobre los procesos de mejora continua que incluye el eslabón. Igualmente, se recomienda incluir un proceso relacionado con el ajuste a la prestación del servicio para completar el ciclo de gestión de mejora continua. Finalmente, se recomienda establecer un proceso de fidelización y atención al cliente para promover una cultura de mejora continua en relación con la percepción y grado de satisfacción del usuario.

Fuente: Elaboración propia 2025

Luego de la validación, la versión final de la cadena de valor para el subsector fue la siguiente:

Figura 22. Versión final cadena de valor subsector de belleza, asesoría de imagen y afines



Fuente: Elaboración propia 2025

La explicación de cada uno de los eslabones, procesos y subprocesos de la cadena de valor propuesta en la anterior figura se describen a continuación.

Tabla 25. Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector de belleza, asesoría de imagen y afines

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
Diseño del servicio	Conjunto de actividades encaminadas a analizar las tendencias del mercado que permitan planificar, organizar y dirigir estratégicamente la prestación de los servicios	Estudio de mercado	Análisis sistemático de la demanda, competencia y tendencias del sector para identificar oportunidades, definir el público objetivo y orientar estrategias de servicio y comercialización.	Análisis de tendencias	Identificación de cambios en el sector, preferencias del consumidor y factores macroeconómicos relevantes.
				Segmentación y priorización	Clasificación de clientes potenciales y oportunidades de mercado según criterios estratégicos.
				Integración a la estrategia empresarial	Análisis de hallazgos y recomendaciones accionables para los planes de acción.
		Planificación estratégica	Diseño de la misión, visión, objetivos y planes de acción de la organización que permitan la priorización de servicios a partir de las oportunidades del mercado y ventajas	Evaluación interna	Determinación de las capacidades y oportunidades de mejora de la organización.
				Estrategia empresarial	Definición del nicho de mercado, estrategia competitiva y establecimiento de objetivos SMART.
				Planes de acción	Desarrollo de planes de trabajo desde la gestión empresarial para la prestación del servicio (dónde, quién, porqué, cómo y con qué personal).

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			competitivas de la organización.		
		Elaboración de portafolios	Diseño y documentación de los procedimientos, estándares de atención y criterios de calidad que garantizarán una experiencia consistente y alineada con la propuesta de valor.		
Proveeduría, abastecimiento y logística	Procesos internos que requiere la organización para la gestión de la demanda y el abastecimiento de los insumos y recursos requeridos en la prestación del servicio.	Gestión de la demanda	Administración de todos los procesos relacionados con la planeación y selección de proveedores para abastecimiento de insumos, herramientas, servicios y maquinaria.	Recepción de ofertas	Solicitud de cotizaciones de acuerdo a la necesidad de la organización
				Selección de bienes y servicios	Proceso de evaluación y selección del proveedor con la mejor oferta económica.
		Abastecimiento	Proceso mediante el cual se realiza la compra del		

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			proveedor de bienes o servicios seleccionado y los trámites administrativos para su contratación o compra.		
		Almacenamiento y gestión de inventarios	Desarrollo de acciones para la verificación de calidad de los insumos, así como, su almacenamiento y gestión de inventarios.	Control de calidad	Verificación de la calidad e inocuidad de los insumos o servicios.
				Logística inversa (opcional)	Devolución o proceso de reembolso en caso de fallo del control de calidad.
				Logística de información	Administración del almacenamiento y gestión del conocimiento de los inventarios.
Comercialización y posicionamiento	Acciones encaminadas a las actividades de mercadeo para la penetración y posicionamiento de las organizaciones en el mercado.	Estrategias comerciales (mercadeo y redes sociales)	Diseño e implementación de acciones orientadas a la promoción, venta y posicionamiento de productos o servicios.	Estrategias de precios	Identificación de estrategias para obtener un punto de equilibrio en la relación costo/beneficio.
				Marketing tradicional	Utilización de medios de mercado tradicional para penetración, posicionamiento y fidelización. Incluye la creación de contenido.
				Marketing digital	Utilización de redes sociales y viralización para penetración, posicionamiento de marca y fidelización. Incluye la creación de contenido.
		Distribución y ventas	Diseño de actividades y	Canales de distribución	Determinación de los mecanismos de distribución serán

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			estrategias para garantizar que el servicio llegue al cliente de manera eficiente, maximizando la cobertura de mercado y optimizando las estrategias comerciales.		directos (sin intermediarios) o indirectos (con intermediarios).
				Estrategias de ventas	Diseño de estrategias como B2B, B2C, el e-commerce y el servicio al cliente
Prestación de servicio	Ejecución del servicio según estándares de calidad y expectativas del cliente.	Agendamiento	Administración interna que gestiona el contacto con el cliente, la recepción de la cita, su confirmación y agendamiento de acuerdo a disponibilidad.	Contacto inicial	Acercamiento inicial con el cliente y captura del interés
				Recepción de citas	Agendamiento y confirmación del servicio
		Asesoría personalizada	Identificación de las necesidades, gustos y preferencia del cliente. Igualmente, incluye recomendaciones para la prestación	Asesoría estética	Asistencia especializada al cliente sobre la(s) mejor(es) técnica(s) o procedimiento(s) para asegurar la calidad de la prestación del servicio.
				Asesoría en salud	Asistencia al cliente para asegurar que la prestación del servicio no tenga efectos adversos en la salud. Ejecución

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			del servicio para asegurar su calidad, bienestar y conservación de salud del cliente.		de acciones para asegurar la salud integral del individuo.
		Prestación del servicio	Es la prestación del servicio personal y a la comunidad de forma directa.	Alistamiento	Desarrollo y preparación del espacio de trabajo para aplicar todas las normas de bioseguridad y limpieza para la prestación del servicio al cliente.
				Prestación del servicio	Incluye los servicios de peluquería, barbería, manicura y pedicura, asesoría de imagen, cosmética y estética, SPA, piercing y tatuaje.
		Atención post-servicio	Diseño y ejecución de acciones relacionados con la atención post-servicios para garantizar la calidad, seguridad y bienestar del cliente.	Manejo de residuos	Disposición segura de insumos y herramientas utilizadas en el servicio.
				Finalización del servicio	Recepción a conformidad del cliente y pago.
				Recomendaciones post-servicio	Realización de sugerencias del profesional para el cuidado y mantenimiento del servicio en el hogar.
Monitoreo, evaluación y fidelización	Acciones de evaluación del servicio, la identificación del bienestar del cliente y la toma	Gestión y evaluación de calidad del servicio	Verificación del desempeño y cumplimiento de los estándares de calidad para identificar	Encuestas de satisfacción	Diseño de instrumentos para identificar la percepción y grado de satisfacción del cliente con el servicio.
				Análisis de resultados	Aplicación de las encuestas y análisis de respuestas para

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
	de acciones de corrección para la mejora continua.		oportunidades de mejora.		identificación de patrones en el cliente que apoyen a la toma de decisiones de mejora.
		Ajustes del servicio	Implementación de los ajustes al servicio prestado considerando los resultados de las encuestas de satisfacción y las áreas de mejoradas encontradas.		
		Fidelización	Desarrollo de estrategias para mantener y fortalecer la relación con los clientes, incentivando su lealtad a la marca.		
Marco normativo (TRANSVERSAL)	Directrices y regulaciones que rigen la prestación de los servicios personales y a la comunidad, asegurando el cumplimiento de	Gestión y actualización normativa	Supervisión continua del marco legal y regulatorio aplicable al sector, garantizando su cumplimiento e integración en los	Identificación y actualización normativa	Monitoreo y análisis de leyes, reglamentos y normativas relevantes.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
	estándares de seguridad, calidad y sostenibilidad.		procesos organizacionales.		
		Supervisión y cumplimiento normativo	Aplicación, control y evaluación de las normativas dentro de la empresa para asegurar la conformidad legal y operativa.	Implementación de normativas y estándares	Adaptación de regulaciones a los procesos internos.
				Gestión de riesgos legales y regulatorios	Identificación y mitigación de riesgos asociados al incumplimiento.
Sostenibilidad empresarial (TRANSVERSAL)	Implementación de prácticas y relacionamiento necesario para asegurar la sostenibilidad del negocio en el mediano y largo plazo.	Responsabilidad empresarial y ciclo de mejora	Análisis y diseño de estrategias que permitan mejorar el servicio según el ciclo PHVA considerando la responsabilidad empresarial en términos sociales y ambientales.	Mejora continua	Identificación de oportunidades de mejora y aplicar planes de trabajo para mejorar la calidad, satisfacción y percepción del cliente frente al servicio.
				Responsabilidad social y ambiental	Acciones que ejecutan las empresas para disminuir su impacto ambiental. También incluye planes y estrategias para la transformación social.
		Alianzas estratégicas	Identificación y articulación con empresas del sector económico que permitan generar alianzas en prestación de servicios para fortalecer el	Relacionamiento empresarial	Identificación del ecosistema empresarial para el acompañamiento y articulación con empresas manufactureras y otros agentes claves del mercado.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			portafolio y competitividad de las empresas del sector.		
Innovación del servicio (TRANSVERSAL)	Utilización, investigación y aplicación de nuevo conocimiento, tecnología y técnicas para mejorar la prestación del servicio e incrementar la satisfacción del cliente.	Innovación y mejora del servicio	Desarrollo e implementación de estrategias para optimizar la calidad, eficiencia y diferenciación de los servicios ofrecidos.	Investigación	Generación de conocimiento para el sector a través de técnicas y herramientas actuales para mejorar la prestación del servicio actual. Incluye el consumo de herramientas tecnológicas.
				Aplicación y evaluación	Implementación del conocimiento e innovación a la prestación del servicio y evaluación del impacto obtenido.
Bienestar sistémico (TRANSVERSAL)	Búsqueda del bienestar del individuo desde un enfoque integral, reconociendo el entorno donde se desenvuelve una persona.	Generación de bienestar individual y social	Generación de satisfacción a manera personal y colectiva luego de la prestación de un servicio.		
Formación (TRANSVERSAL)	Desarrollo de capacidades y mejora continua en la prestación	Gestión y desarrollo del talento humano	Diseño e implementación de programas de capacitación para	Educación formal	Formación institucionalizada, intencionada y planificada por organizaciones públicas y organismos privados acreditados.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
	del servicio, a través de la capacitación del talento humano y la implementación de innovaciones que optimicen la calidad, eficiencia y diferenciación en el mercado.		mejorar las competencias del personal y garantizar un servicio de calidad.	Educación informal	Conocimiento libre y espontáneamente adquirido, provenientes actores que no se encuentran acreditados formalmente para tal fin.

Fuente: Elaboración propia 2025

4.4. Hipótesis de la cadena de valor del subsector de Limpieza y mantenimiento

La cadena de valor del subsector de limpieza y mantenimiento se compone de cinco eslabones clave, apoyados por funciones estratégicas como la formación especializada, la incorporación tecnológica y la mejora continua.

- Diseño del servicio: Define necesidades del cliente, estándares de calidad y protocolos de operación.
- Logística y abastecimiento: Gestiona la adquisición, almacenamiento y distribución de insumos con criterios de bioseguridad y sostenibilidad.
- Comercialización: Desarrolla estrategias de visibilidad y posicionamiento en el mercado.
- Prestación del servicio: Ejecuta el servicio con personal capacitado, protocolos de calidad y supervisión continua.
- Servicio postventa: Evalúa la experiencia del cliente, recoge retroalimentación y refuerza la fidelización.

Estas fases operan dentro de un marco regulado por normas de bioseguridad, sostenibilidad y seguridad laboral, garantizando un servicio eficiente, responsable y de alta calidad.

Figura 23. Hipótesis cadena de valor subsector limpieza y mantenimiento



Fuente: Elaboración propia 2025

4.4.1. Validación de la cadena de valor del subsector de Limpieza y mantenimiento

La hipótesis inicial de la cadena de valor fue validada a través de un proceso participativo con actores clave del sector. Se realizaron:

1. **Encuentro virtual** con ACOPI Nacional, que fortaleció la estructura propuesta y abrió un canal de comunicación permanente.
2. **Reunión presencial** con ACOPI Bogotá, con aportes de empresas del sector.
3. **Sesión virtual** con FENASEO, donde se recogieron observaciones para alinear la cadena con la realidad del sector.
4. **Mesa técnica convocada por el PNUD**, con empresas especializadas, cuyas recomendaciones permitieron afinar la propuesta final.

Este proceso garantizó que la cadena de valor reflejara de manera precisa las dinámicas y necesidades reales del subsector.

Figura 24. Versión final cadena de valor subsector limpieza y mantenimiento



Fuente: Elaboración propia 2025

Tabla 26. Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector limpieza y mantenimiento

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción
Diseño del servicio	Se enfoca en el diagnóstico de los espacios y sus necesidades, la definición de procedimientos y estándares de calidad, la selección de herramientas y técnicas de limpieza, y la formulación del servicio en función de los requerimientos del cliente.	Diagnóstico del espacio y necesidades	Consiste en la evaluación detallada del área donde se prestará el servicio de limpieza. Se identifican factores como el tamaño del espacio, los tipos de superficies, el nivel de suciedad, la frecuencia requerida del servicio y las necesidades específicas del cliente para definir un plan de acción adecuado
		Propuesta con costos y tiempos	Se elabora una propuesta detallada que incluye la estimación de costos del servicio, considerando insumos, personal, equipos y otros recursos. Además, se establece un cronograma con los tiempos de ejecución de las actividades para garantizar eficiencia y cumplimiento de los plazos acordados
		Definición de condiciones	Se establecen los términos y condiciones del servicio, incluyendo alcances, obligaciones, responsabilidades, garantías y cláusulas de cumplimiento. También se

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción
		contractuales	detallan aspectos como la periodicidad del servicio, las normas de seguridad y las penalizaciones en caso de incumplimiento
		Formalización del servicio	Se lleva a cabo la firma del contrato o acuerdo entre las partes, oficializando el compromiso de prestación del servicio bajo las condiciones establecidas
Logística, abastecimiento y almacenamiento	Consiste en la identificación de necesidades de insumos y materiales, la adquisición de productos de limpieza y equipos, la gestión	Identificación y selección de insumos, recursos y materiales	Consiste en determinar los productos necesarios para la prestación del servicio de limpieza, asegurando que cumplan con los estándares de calidad, seguridad y normativas vigentes. Incluye la evaluación de diferentes opciones en el mercado para seleccionar los insumos más adecuados en términos de eficiencia y costo-beneficio
		Gestión de trámites	Comprende la planificación y ejecución de los procesos de adquisición de insumos y equipos.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción
	de proveedores y la administración de compras y almacenamiento.	administrativos y de compras	Implica la gestión de proveedores, la negociación de contratos, la optimización de costos, el cumplimiento de requisitos legales y administrativos, y el control de inventarios para garantizar la disponibilidad de los recursos en el momento adecuado.
Modelo operativo	Se define como la gestión de la publicidad y estrategias de mercadeo para la promoción del servicio. Incluye el estudio de mercado y la competencia, así como	Generación de la Propuesta de Valor	Este eslabón se centra en definir y estructurar la oferta de servicios de manera que responda a las necesidades y expectativas del cliente, diferenciándose de la competencia. En este proceso, se identifican los atributos que hacen que el servicio sea atractivo, como la calidad, la eficiencia, el cumplimiento de normativas y el uso de tecnologías innovadoras. Además, implica la adaptación de la oferta a distintos segmentos de mercado, asegurando que los beneficios percibidos por los clientes superen

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción
	la distribución de los servicios ofrecidos.		sus costos y que se genere un valor agregado tangible.
		Publicidad y marketing	Incluye el diseño e implementación de estrategias de comunicación y promoción para dar a conocer el servicio. Se utilizan medios digitales y tradicionales para captar clientes, fortalecer la presencia de la marca y resaltar las ventajas competitivas de las empresas del subsector.
		Estudio de mercado y análisis de la competencia	Implica la recolección y análisis de información sobre la demanda del servicio, las tendencias del sector y las estrategias utilizadas por los competidores. Permite identificar oportunidades de negocio, ajustar precios, mejorar la propuesta de valor y desarrollar estrategias comerciales efectivas.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción
		Distribución	Se refiere a la planificación y gestión de los canales a través de los cuales se ofrece el servicio. Incluye la asignación de zonas de cobertura, la optimización de rutas de prestación del servicio y la implementación de modelos de distribución que permitan garantizar eficiencia y accesibilidad a los clientes
Prestación del servicio	Se centra en la ejecución de las labores de limpieza, la distribución eficiente del personal en las áreas de trabajo, la aplicación de protocolos de desinfección y	Uso de protección personal (EPP)	Se asegura que el personal utilice los elementos de protección adecuados, como guantes, mascarillas, gafas de seguridad y uniformes
		Distribución del personal en zonas	Se organiza al equipo de trabajo asignando responsabilidades y áreas específicas de limpieza, optimizando los recursos humanos y asegurando que todas las zonas sean atendidas de manera eficiente y equitativa

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción
	mantenimiento, la gestión de residuos generados y el cumplimiento de estándares de calidad y normativas.	Preparación de productos y equipos	Se alistan los insumos de limpieza, desinfectantes, herramientas y equipos especializados necesarios para la ejecución de las tareas, garantizando que estén en condiciones óptimas para su uso y aplicando las dosis adecuadas de los productos químicos.
		Inicio de limpieza de espacios, mobiliario, equipos o bienes inmuebles o muebles	Se lleva a cabo la ejecución del servicio, aplicando las técnicas y procedimientos definidos para la limpieza y mantenimiento de superficies, mobiliario, equipos y otros elementos, cumpliendo con los estándares de higiene y seguridad establecidos.
		Gestión de residuos ordinarios	Se realiza la recolección, clasificación y disposición adecuada de los residuos generados durante el proceso de limpieza, asegurando su manejo conforme a las regulaciones ambientales y de bioseguridad,

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción
			promoviendo prácticas sostenibles y minimizando el impacto ambiental
Servicios Post venta y experiencia del cliente	Implica la gestión y evaluación de la calidad del servicio prestado, la recopilación de retroalimentación del cliente, el análisis de mejoras y la atención post-servicio para garantizar la satisfacción del usuario	Gestión y evaluación de la calidad del servicio	Se lleva a cabo un seguimiento detallado para verificar que el servicio prestado cumple con los estándares de calidad acordados
		Atención post-servicio	Se establecen canales de comunicación para atender inquietudes, resolver problemas o recibir retroalimentación del cliente después de la prestación del servicio
Funciones de apoyo	Las funciones de apoyo engloban actividades	Capacitación y formación especializada	Se enfocan en la actualización y desarrollo de competencias del personal mediante entrenamientos continuos en técnicas de limpieza, manejo de

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción
	transversales que contribuyen al adecuado funcionamiento y optimización del servicio de limpieza. Estas funciones incluyen la capacitación del personal, la implementación de procesos innovadores, la logística para la distribución de insumos y la gestión de relaciones con proveedores,		productos químicos, protocolos de bioseguridad y normativas de seguridad e higiene
		Logística y transporte	Gestión del almacenamiento, distribución y abastecimiento de insumos, herramientas y equipos de limpieza
		Relación con fabricantes y distribuidores de insumos de limpieza	Coordinación con proveedores estratégicos para la adquisición de productos y equipos de alta calidad

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción
	asegurando así la calidad, eficiencia y sostenibilidad del servicio		
Marco normativo	El marco normativo establece las directrices y regulaciones que rigen la prestación de los servicios de limpieza, asegurando el cumplimiento de estándares de seguridad, calidad y sostenibilidad. Incluye normativas relacionadas con el	Manejo de productos	Regula el uso, almacenamiento, transporte y disposición de insumos de limpieza, garantizando que se manipulen de manera segura para evitar riesgos a la salud y al medioambiente. Incluye normativas sobre etiquetado, fichas de seguridad y compatibilidad química de los productos.
		Bioseguridad y SST (Seguridad y Salud en el Trabajo)	Establece protocolos para minimizar riesgos biológicos y físicos en la prestación del servicio. Contempla medidas como el uso de equipos de protección personal (EPP), la capacitación en prevención de riesgos laborales y el cumplimiento de normativas de salud ocupacional para garantizar condiciones seguras de trabajo.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción
	manejo de productos, la bioseguridad y seguridad en el trabajo, así como regulaciones específicas del sector y ambientales, con el fin de garantizar la protección de los trabajadores, los clientes y el entorno.	Regulación por sector	Comprende las normativas específicas que aplican a distintos sectores donde se prestan servicios de limpieza, como el hospitalario, industrial, comercial o educativo. Estas regulaciones establecen requisitos particulares según el tipo de actividad y el nivel de exigencia en higiene y desinfección.
		Regulación ambiental	Define las normas relacionadas con la gestión de residuos, el uso de productos biodegradables, la reducción del impacto ambiental y el cumplimiento de políticas de sostenibilidad. Busca minimizar la huella ecológica de los servicios de limpieza mediante prácticas responsables y eficientes.

Fuente: Elaboración propia 2025

4.5. Hipótesis de la cadena de valor del subsector de servicios interreligiosos.

Figura 25. Hipótesis cadena de valor subsector servicios interreligiosos



Tabla 27. Ajustes a la cadena de valor del subsector de servicios interreligiosos

Eslabón y/o Proceso	Recomendación(es)
Diseño de Servicios Religiosos y Espirituales	■ Se recomienda cambiar su nombre a "Diseño de Servicios Interreligiosos". ■ La palabra **"tendencia"** no es adecuada para el sector, por lo

	que se propone reemplazarla por **"análisis de caracterización del servicio interreligioso"**.
 Provisión de Recursos Espirituales	■ El término "provisión" tiene una connotación comercial que puede generar interpretaciones erróneas dentro del sector interreligioso, especialmente en relación con conceptos como el diezmo u ofrendas. ■ Se sugiere cambiar el término por "Realización de mapeo con oferta institucional de acuerdo con el enfoque diferencial del sector interreligioso". ■ Se debe incluir un proceso de "seguimiento del servicio interreligioso prestado".
Promoción de  Servicios Espirituales	■ Se propone cambiar la palabra "promoción" por "divulgación de servicios interreligiosos". ■ El punto 1 se debe denominar "estrategias de anuncios". ■ En el punto 3, se recomienda modificar la redacción a "Seguimiento de los procesos de comunicación".

	■ Se sugiere reemplazar "promoción" por "divulgación", ya que este término es menos comercial y mercantil, lo que permitirá una mejor acogida en el sector.
Gestión Espiritual y Prestación de los Servicios 	■ Se recomienda cambiar la denominación por "Realización de servicios interreligiosos".

Fuente: Elaboración propia

4.5.1. 3.2 Validación de la cadena de valor del subsector de servicios interreligiosos.

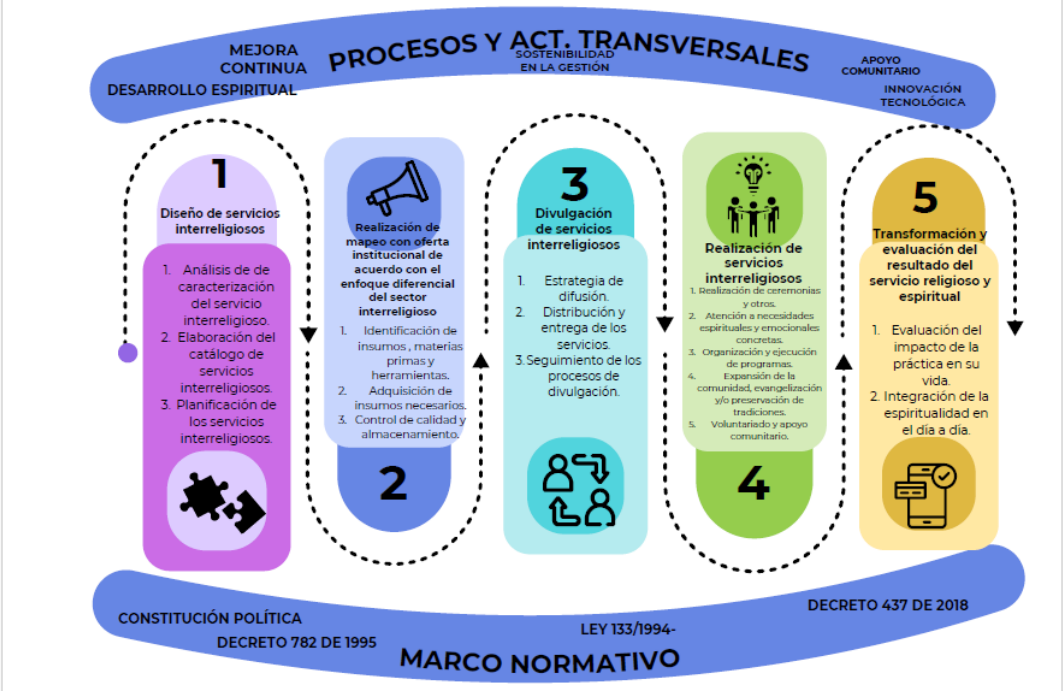
De forma general, los actores de esta cadena sugieren cambiar la denominación del subsector de **"Servicios Religiosos y Espirituales"** a **"Servicios Interreligiosos"**.

Así mismo, conceptos como **"promoción"** y **"provisión"** deben ser modificados, ya que tienen una connotación mercantil y comercial que podría generar reacciones negativas dentro del sector interreligioso. Todas estas observaciones y comentarios están siendo integradas al proceso de perfeccionamiento de la cadena de valor, proceso que entre otras cosas continúa surtiendo sus respectivas revisiones al interior del subsector con sus diferentes integrantes.

Así mismo, conceptos como **"promoción"** y **"provisión"** deben ser modificados, ya que tienen una connotación mercantil y comercial que podría

generar reacciones negativas dentro del sector interreligioso. Todas estas observaciones y comentarios están siendo integradas al proceso de perfeccionamiento de la cadena de valor, proceso que entre otras cosas continúa surtiendo sus respectivas revisiones al interior del subsector con sus diferentes integrantes.

Figura 26. Versión final cadena de valor subsector servicios interreligiosos



Fuente: Elaboración propia 2025

A continuación, se presentan las descripciones de los elementos que conforman la hipótesis de los servicios personales y a la comunidad

Tabla 28. Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector servicios interreligiosos.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
Diseño de Servicios Interreligiosos:	Conjunto de actividades encaminadas a analizar los intereses de la sociedad, en términos religiosos y espirituales, que permitan planificar, organizar y dirigir estratégicamente la prestación de los servicios.	Análisis de caracterización del servicio interreligioso.	Estudio del comportamiento de la sociedad en términos religiosos y espirituales para identificar necesidades y expectativas.	Investigación de intereses religiosos y espirituales.	Identificación de cambios en el sector, preferencias de los fieles y factores externos relevantes.
				Análisis de datos y estadísticas sobre la comunidad.	Clasificación de nuevos fieles y oportunidades para la congregación religiosa.
				Evaluación de necesidades de los fieles.	Análisis de hallazgos y recomendaciones accionables para los planes de acción
		Elaboración del catálogo de servicios	Diseño y estructuración de los servicios religiosos y espirituales que se ofrecerán a la comunidad.	Definición de los tipos de servicios a ofrecer.	Relación de los servicios y acciones a ofrecer desde la congregación religiosa, basado en las necesidades identificadas.
				Validación y ajustes en	Modificaciones realizadas a los servicios

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
				función de las necesidades identificadas.	de acuerdo con hallazgos encontrados.
		Planificación del (los) servicios.	Organización y coordinación de la prestación de servicios religiosos y espirituales de acuerdo con la demanda.	Programación de actividades y eventos.	Organización en tiempo y recursos de las principales actividades y eventos a desarrollar por parte de la congregación religiosa.
				Asignación de recursos y personal.	Asignación efectiva de los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades y eventos.
Realización de mapeo con oferta institucional de acuerdo con el enfoque diferencial del sector interreligioso.	Procesos internos que requiere el sector interreligioso para la gestión de la demanda y el abastecimiento de los insumos y recursos requeridos en la prestación del servicio.	Planificación del abastecimiento	Elaboración de la estrategia de adquisición de insumos y recursos necesarios para la operación, considerando demanda, tiempos de entrega y costos para garantizar disponibilidad y eficiencia.	Análisis de requerimientos.	Identificación de bienes y servicios para la compra y solicitud de cotizaciones de acuerdo con la necesidad de la organización
				Elaboración de listado de insumos.	Organización en lista de cada uno de los bienes y servicios y ponderados por importancia.
				Elaboración de listado de potenciales proveedores.	Análisis de potenciales proveedores para la adquisición de insumos y recursos.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
		Adquisición de insumos, materias primas y herramientas.	Proceso de compra o recepción de donaciones de materiales necesarios.	Selección de proveedores o benefactores.	Proceso de selección de los proveedores de las principales herramientas y materias primas que garanticen su suministro en términos de calidad, costos y tiempos de entrega.
				Gestión de compras o recepción de insumos.	Adquisición o recepción por modalidad de donación de cada uno de las herramientas y materias primas.
				Registro y documentación de adquisiciones.	Validación formal y documentada de las adquisiciones y donaciones recibidas.
		Control de calidad y almacenamiento.	Verificación de la calidad de los recursos y correcta organización en almacenes.	Inspección de insumos recibidos.	Revisión del estado de ingreso de los insumos, herramientas y materias primas necesarias para la prestación del servicio.
				Clasificación y almacenamiento.	Organización de los materiales de acuerdo con su peso, contextura, uso y demás.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
				Mantenimiento y control de inventarios.	Gestión administrativa para el uso y disposición de los inventarios de la congregación religiosa.
Divulgación de servicios interreligiosos	Acciones encaminadas a las actividades de promover la fe religiosa, de acuerdo con la religión, y/o congregación, para el posicionamiento de su fe y doctrina en su entorno.	Estrategias de difusión.	Diseño e implementación de planes y acciones para dar a conocer los servicios religiosos y espirituales a la comunidad.	Diseño de campañas de comunicación.	Uso y apropiación de medios de comunicación para expresar un mensaje al público objetivo.
				Elaboración de material promocional.	Diseño y validación de las piezas publicitarias, publicaciones y demás para promocionar la presencia y accionar de la congregación religiosa.
				Uso de redes sociales y medios tradicionales.	Empleo estratégico de las redes sociales existentes para comunicar las acciones y proyectos de la congregación religiosa.
		Distribución y entrega de los servicios.	Organización y ejecución de la prestación de los servicios religiosos en distintos	Definición de los canales de entrega.	Implementación efectiva de la entrega de los servicios a través de los diversos canales: misa, culto, cuña radial, programa social etc..

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			espacios y medios.	Coordinación con los líderes religiosos y equipos de trabajo.	Organización del recurso humano para la adecuada y eficaz prestación de los servicios religiosos.
				Monitoreo de la accesibilidad y disponibilidad de los servicios.	Verificación del acceso y posibilidad efectiva de la prestación de los servicios religiosos.
		Seguimiento de los procesos de divulgación	Evaluación y mejora de las estrategias de promoción utilizadas para garantizar su efectividad.	Encuestas y retroalimentación de la comunidad.	Instrumentos para medir la opinión y percepción de la comunidad.
				Ajuste y optimización de estrategias de difusión.	Procesos de perfeccionamiento de las estrategias de difusión de los mensajes.
				Revisión de métricas de impacto.	Evaluación de la distribución del mensaje realizado al público objetivo y el impacto logrado.
Realización de servicios interreligiosos.	Ejecución del servicio dirigida a su comunidad.	Realización de ceremonias, sanaciones,	Organización y ejecución de actividades	Planificación de eventos litúrgicos.	Preparación de ceremonias religiosas (misas, bautizos,

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
		consejería y encuentros espirituales.	religiosas y espirituales para la comunidad.		matrimonios) y conducción de eventos espirituales (peregrinaciones, retiros).
				Coordinación con líderes espirituales.	Coordinación entre los líderes de la congregación para la realización de servicios interreligiosos.
				Asesoramiento y acompañamiento espiritual.	Prestación de servicio de asesoría y acompañamiento espiritual a individuos, familias o agrupaciones.
		Atención a necesidades espirituales y emocionales concretas.	Brindar apoyo y orientación en aspectos espirituales y emocionales de la comunidad.	Sesiones de consejería y acompañamiento.	Prestación del servicio de forma concreta mediante el formato y metodología, acorde con la fe, de consejería y acompañamiento.
				Apoyo a personas en crisis emocional.	Acompañamiento a personas naturales en el manejo de sus crisis emocionales, de acuerdo con la fe religiosa y el método

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
					tradicionalmente utilizado.
				Espacios de escucha y reflexión.	Realización de actos y espacios específicos para atender casos concretos mediante espacios de escucha y reflexión.
		Organización y ejecución de programas sociales y mediación de conflictos.	Implementación de iniciativas que fomenten la armonía social y la solución de problemas en la comunidad.	Programas de asistencia social.	Implementación de acciones y campañas para asistir a los más desfavorecidos y que han sido priorizados por la congregación y la comunidad en conjunto.
				Espacios de diálogo y resolución de conflictos.	Puesta en marcha de espacios de diálogo y entendimiento para la resolución de conflictos existentes y potenciales.
				Actividades de integración comunitaria.	Ejecución de diversas actividades de esparcimiento y reconocimiento de los integrantes de la comunidad en formatos diversos dependiendo de la congregación.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
		Expansión de la comunidad, evangelización y/o preservación de tradiciones.	Fomentar el crecimiento de la comunidad religiosa y la transmisión de valores y tradiciones espirituales.	Actividades de evangelización.	Realización de las actividades y procedimientos de evangelización establecidos para cumplir con la prestación del servicio interreligioso.
				Formación y capacitación de nuevos miembros.	Educación y entrenamiento a miembros de la comunidad en la fe religiosa.
				Promoción de tradiciones religiosas.	Divulgación de usos y costumbres de acuerdo con la fe y la congregación religiosa.
		Voluntariado y apoyo comunitario.	Movilización de recursos humanos para contribuir al bienestar de la comunidad.	Organización de grupos de voluntariado.	Conformación de integrantes de la comunidad de fe para llevar a cabo acciones tales como: intercambios, colaboración en la liturgia, acciones comunitarias y de interés de la

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
					congregación entre muchas otras.
				Proyectos de ayuda social y comunitaria.	Implementación de acciones y campañas para asistir a los más desfavorecidos y que han sido priorizados por la congregación y la comunidad en conjunto.
				Coordinación de actividades benéficas.	Realización de jornadas de donación a personas en alto estado de vulnerabilidad por eventos de desastres naturales o humanos.
Transformación y evaluación del resultado del servicio religioso y espiritual	Acciones de evaluación del servicio, la identificación del bienestar del creyente y la transformación generada en su vida y entorno comunitario.	Evaluación del impacto de la práctica en su vida.	Análisis de cómo la práctica espiritual ha influido en la vida personal, emocional y social del creyente.	Encuestas y entrevistas a participantes.	Recopilación y análisis de la opinión de los fieles para medir su experiencia y gestionar la percepción de la incidencia de la fe en su vida.
				Testimonios sobre cambios y beneficios.	Verificación del desempeño y cumplimiento de la progresión de la fe para identificar oportunidades de

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
					mejora al interior de la congregación religiosa.
				Análisis de indicadores de crecimiento espiritual.	Desarrollo de estrategias para mantener y fortalecer la relación con los fieles, incentivando su lealtad a la congregación religiosa.
		Integración de la espiritualidad en el día a día.	Medición de cómo los valores y enseñanzas espirituales se aplican en la rutina diaria del creyente y su entorno.	Seguimiento de hábitos y compromisos espirituales.	Asistencia especializada para corroborar el estado de los hábitos y compromisos espirituales de las fieles relacionadas con el servicio.
				Evaluación de la práctica de valores en la comunidad.	Monitoreo y seguimiento de uso y apropiación e los valores de los integrantes de la comunidad en sus valores aplicados en su vida cotidiana.
				Actividades de reforzamiento y acompañamiento espiritual.	Soporte a los fieles para aclarar inquietudes y garantizar la correcta prestación del servicio. De refuerzo y

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
					acompañamiento espiritual
Marco normativo (TRANSVERSAL)	Directrices y regulaciones que rigen la prestación de los servicios personales y a la comunidad, asegurando el cumplimiento de estándares de seguridad, calidad y sostenibilidad.	Gestión y actualización normativa	Supervisión continua del marco legal y regulatorio aplicable al sector, garantizando su cumplimiento e integración en los procesos organizacionales.	Identificación y actualización normativa	Monitoreo y análisis de leyes, reglamentos y normativas relevantes.
		Supervisión y cumplimiento normativo	Aplicación, control y evaluación de las normativas dentro de la organización religiosa para asegurar la conformidad legal y operativa.	Implementación de normativas y estándares	Adaptación de regulaciones a los procesos internos.
				Gestión de riesgos legales y regulatorios	Identificación y mitigación de riesgos asociados al incumplimiento.
Formación e Innovación del Servicio (TRANSVERSAL)	Desarrollo de capacidades y mejora continua en la prestación	Gestión de la formación y desarrollo del talento	Diseño e implementación de programas de capacitación	Investigación (transversal)	Identificación y análisis de intereses, nuevas metodologías, avances tecnológicos y mejores

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
	del servicio, a través de la capacitación del talento humano y la implementación de innovaciones que optimicen la calidad, eficiencia y diferenciación en el contexto interreligioso.		para mejorar las competencias del personal y garantizar un servicio de acuerdo al contexto de la congregación religiosa.		prácticas en el sector para impulsar la innovación y la mejora continua del servicio interreligioso.
				Educación	Desarrollo e implementación de programas de formación para el personal, garantizando la actualización de conocimientos, habilidades y competencias necesarias para ofrecer un servicio de calidad.
				Control y verificación	Supervisión y evaluación del cumplimiento de estándares de calidad e implementación de mejoras, asegurando que los procesos y servicios operen de manera eficiente y alineados con los objetivos estratégicos.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
		Innovación y mejora del servicio	Desarrollo e implementación de estrategias para optimizar la calidad, eficiencia y diferenciación de los servicios ofrecidos.	Desarrollo e implementación de mejoras	Aplicación de cambios en procesos, tecnología o metodologías para optimizar la experiencia del cliente.
				Evaluación	Análisis de resultados e impacto de las mejoras implementadas.

Fuente: Elaboración propia 2025

4.6. Subsector servicios de cuidado y asistencia personal a la niñez, personas mayores, personas con discapacidad y población vulnerable.

Figura 27. Hipótesis cadena de valor subsector servicios de cuidado y asistencia personal a la niñez, personas mayores, personas con discapacidad y población vulnerable.



Fuente: Elaboración propia 2025

Tabla 29. Ajustes a la cadena de valor del subsector de servicios interreligiosos

Eslabón y/o Proceso	Recomendación(es)
Diseño del servicio personalizado ☑	■Se recomienda cambiar el nombre por "Reconocimiento del contexto y diseño del servicio". ■Identificación de necesidades de cuidado, asistencia y apoyo según la población que lo requiere.

 Proveeduría, abastecimiento y logística	■Se recomienda cambiar el nombre por "Gestionar las preferencias de recursos y suministros". ■Proveeduría, abastecimiento y logística / Gestión Integral de Recursos para el cuidado. ■Captación de usuarios y comercialización / Acceso y atención integral.
Capacitación de usuarios  y comercialización	■Definición de protocolos de atención de la población que requiere cuidado. ■Sustituir "captación" por "vinculación a redes de apoyo", enfatizando la conexión con comunidades y familias. ■Fomentar la autodeterminación de las personas para acceder y gestionar sus propios apoyos. ■Crear un modelo de gestión territorial del cuidado, articulando comunidad, Estado y sector privado en la provisión equitativa de servicios.

4.6.1. Validación cadena de valor subsector servicios de cuidado y asistencia personal a la niñez, personas mayores, personas con discapacidad y población vulnerable.

Se recomienda conservar únicamente los eslabones 1, 2, 4 y 5, mientras que los aspectos relacionados con la captación de usuarios y la comercialización deberían integrarse de manera transversal en el proceso, dado su papel esencial en la sostenibilidad del servicio. Sin embargo, el eje central debe ser la humanización del cuidado. En este contexto, es crucial reconocer, tanto en este eslabón como de

manera transversal en los demás, la voz de la persona que recibe el cuidado, la persona cuidadora, la familia y la red social cercana. Su participación resulta clave en la definición de objetivos, la apropiación del protocolo y el plan de tratamiento, el cumplimiento de metas y la evaluación del progreso dentro del proceso de planeación y mejoramiento continuo. Además, se sugiere incluir un apartado de definiciones que precise el alcance de términos como "eslabón" y "cliente" para facilitar la comprensión del proceso de cuidado. Asimismo, se recomienda revisar y modificar los términos "usuario" y "cliente" hacia un enfoque más humanista, que refleje la integración de todos los actores involucrados: la persona que recibe el cuidado, su familia, la persona cuidadora, la red social cercana y las instituciones que prestan el servicio. Todos ellos desempeñan un papel fundamental en la etapa de seguimiento, retroalimentación y mejora continua.

Figura 28. Versión final cadena de valor subsector servicios de cuidado y asistencia personal a la niñez, personas mayores, personas con discapacidad y población vulnerable.



Fuente: Elaboración propia 2025

A continuación, se presentan las descripciones de los elementos que conforman la hipótesis de los servicios personales y a la comunidad

Tabla 30.Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector servicios de cuidado y asistencia personal a la niñez, personas mayores, personas con discapacidad y población vulnerable

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
Reconocimiento del contexto y diseño del servicio.	Conjunto de actividades encaminadas a analizar los protocolos y estándares para la prestación del servicio de cuidado, asegurando que responda a las necesidades de los distintos grupos poblacionales.	Identificación de necesidades de cuidado, asistencia y apoyo según la población que lo requiere.	Análisis de las condiciones, preferencias y requerimientos específicos de cada usuario para diseñar un servicio adecuado.	Evaluación inicial de condiciones del usuario.	Identificación de las condiciones iniciales en las que se encuentra el usuario y su entorno, preferencias de ellos y factores externos relevantes.
				Identificación de apoyos requeridos.	Clasificación de los apoyos necesarios para prestar el servicio de acuerdo con su situación de salud, edad, ubicación, entre otros.
				Consulta con familia/cuidador.	Análisis en conjunto con familia y cuidador sobre los hallazgos y recomendaciones accionables para poner en práctica las acciones del cuidado

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
		Planificación del servicio con criterios de calidad.	Establecimiento de estándares y lineamientos para garantizar un servicio adecuado.	Definición de objetivos del servicio.	Relación de los servicios y acciones a ofrecer desde la entidad y/o persona prestadora de cuidado, basado en las necesidades identificadas.
				Establecimiento de indicadores de calidad.	Acuerdo con los interesados sobre la modalidad e intensidad del servicio para que se haga en términos de calidad.
				Determinación de recursos y personal necesario.	Asignación efectiva de los recursos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio.
		Definición de protocolos de atención.	Elaboración de guías y procedimientos para la atención de los usuarios.	Creación de protocolos de higiene y seguridad.	Diseño de protocolos para el cuidado de personas postquirúrgicas en su hogar y/u otro protocolo de acuerdo al estado del usuario.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
				Procedimientos de respuesta ante emergencias.	Establecimiento de lineamientos ante emergencias que puedan llegarse a presentar.
				Normas de interacción con los usuarios.	Conformación de un pacto de trabajo e interacción entre los cuidadores y el usuario y su entorno más cercano.
		Diseño de modelos de intervención específicos	Establecimiento de enfoques y metodologías según las necesidades del usuario.	Aplicación de enfoques centrados en la persona.	Implementación de enfoque de atención centrado en la persona.
				Diseño de planes individualizados.	Conformación del plan de atención individual acorde con la condición del usuario.
				Definición de estrategias de apoyo continuo.	Establecimiento de mecanismos e instrumentos para el apoyo continuo a usuario y su entorno más cercano.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
Gestión integral de recursos para el cuidado	Procesos internos que requiere el sector del cuidado y asistencia de personas para la gestión de la demanda y el abastecimiento de los insumos y recursos requeridos en la prestación del servicio.	Gestión administrativa y financiera de recursos para el cuidado	Control de recursos para garantizar la sostenibilidad del servicio.	Planificación del presupuesto.	Identificación de bienes y servicios para la compra y solicitud de cotizaciones de acuerdo con la necesidad del usuario y su entorno más cercano.
				Control de costos.	Elaboración de costeo máximo y mínimo de los bienes y servicios necesarios.
				Procesos de adquisición y pagos.	Selección de los proveedores de las principales herramientas y materias primas que garanticen su suministro en términos de calidad, costos y tiempos de entrega.
		Control de calidad y almacenamiento	Supervisión de insumos para asegurar su disponibilidad y	Inspección de insumos.	Revisión del estado de cada uno de los insumos médicos y herramientas solicitadas.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			correcta conservación.	Gestión de inventario.	Organización de los materiales, medicamentos y demás de acuerdo con su peso, contextura, uso y demás.
				Mantenimiento adecuado de recursos.	Revisión del estado de ingreso de los insumos, herramientas y materias primas necesarias para la prestación del servicio.
		Optimización de recursos	Implementación de estrategias para reducir desperdicio y mejorar la eficiencia.	Gestión de residuos.	Aplicación de economía circular a los elementos utilizados para la prestación del servicio.
				Uso racional de insumos.	Administración racional de los elementos a utilizar para la prestación del servicio.
				Planificación de compras estratégicas.	Gestión administrativa para la adquisición de los inventarios en la

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
					prestación del servicio de cuidado y asistencia de personas.
Acceso y atención integral	Acciones encaminadas a las actividades de atraer usuarios, asegurar que el servicio ofertado responde a sus necesidades y generar confianza en la contratación formal.	Identificación de población que requiere cuidado	Análisis del mercado y evaluación de las necesidades de los usuarios.	Segmentación de usuarios.	Diseño diferenciado de la prestación de los servicios de acuerdo al usuario.
				Estudios de mercado.	Validación del tamaño de la necesidad del servicio en la comunidad o lugar donde se pretende prestar el servicio.
				Evaluaciones personalizadas.	Implementación de evaluaciones individualizadas acordes con la necesidad de la prestación del servicio.
		Estrategias de marketing y visibilización	Desarrollo de campañas para atraer usuarios.	Diseño de material publicitario.	Organización del material publicitario para comunicar la oferta de servicios a través de los diversos canales.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
				Uso de redes sociales y medios de comunicación.	Empleo estratégico de las redes sociales existentes para comunicar las acciones ofertadas por las personas y entidades cuidadoras.
				Promoción de servicios en ferias y eventos.	Participación en eventos presenciales y virtuales para la difusión de oferta de servicios.
		Creación de alianzas con entidades públicas y privadas	Establecimiento de colaboraciones para fortalecer la oferta de servicios.	Identificación de actores clave.	Tipificación de las personas y entidades alrededor de la prestación del servicio acorde al usuario.
				Negociación y acuerdos de cooperación.	Identificación de personas y entidades colaboradoras para la prestación del servicio.
				Formalización de convenios.	Perfeccionamiento y firma de acuerdos de colaboración con personas y entidades alrededor del usuario

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
					y su entorno más cercano
		Entrevistas con la población que requiere el cuidado y su entorno más cercano	Interacción con los usuarios para personalizar el servicio según sus necesidades.	Realización de entrevistas individuales.	Aplicación de instrumentos para medir la opinión y percepción de los usuarios y el entorno más cercano
				Aplicación de encuestas de satisfacción.	Recopilación y análisis de la opinión de los usuarios y su entorno para medir su experiencia y gestionar la percepción de la prestación del servicio.
				Ajuste de la oferta de servicios.	Desarrollo de estrategias para mantener y fortalecer los servicios y la relación con los usuarios y su entorno.
Prestación del servicio.	Ejecución del servicio de cuidado basado en estándares de calidad, con	Revisión de historial y seguimiento de sesiones anteriores	Evaluación del estado del usuario antes de iniciar el servicio.	Análisis de antecedentes médicos y personales.	Revisión de información sobre el estado de salud física y mental del (os) usuarios.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
	enfoque en la atención integral de los usuarios.			Registro de sesiones previas.	Seguimiento de las actividades y tareas realizados previamente.
				Coordinación con otros profesionales de salud/educación.	Interacción con otros profesionales para realizar la mejor prestación del servicio.
		Control y planificación de tareas diarias	Organización del cronograma de atención y actividades diarias.	Programación de turnos y horarios.	Planeación de tareas y actividades en el calendario.
				Coordinación de actividades según necesidades del usuario.	Programación y asignación de tareas, roles, responsabilidades antes, durante la prestación del servicio de acuerdo con las necesidades del usuario.
				Adaptación del plan de atención según evolución del usuario.	Realización de las tareas y demás acciones conforme la mejoría de salud del usuario.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
		Asistencia en actividades esenciales	Apoyo en tareas diarias básicas.	Aseo e higiene personal.	Apoyo al usuario en sus acciones de aseo e higiene personal.
				Alimentación y administración de medicamentos.	Entrega de alimentos y medicamentos según prescripción médica y demás recomendaciones de salud.
				Movilización y traslados	Acompañamiento en los desplazamientos necesarios para las tareas y actividades que deban ser realizadas por fuera del hogar.
		Acompañamiento en actividades especiales	Asistencia en eventos y actividades recreativas o terapéuticas.	Apoyo en terapias ocupacionales y físicas.	Prestación del servicio de ayuda en las diversas terapias.
				Acompañamiento a consultas médicas.	Apoyo y presencia en las consultas médicas del usuario.
				Participación en actividades recreativas.	Acompañamiento en actividades lúdicas y recreativas.
Monitoreo, evaluación y fidelización	Acciones de evaluación y mejora	Recopilación de feedback del	Evaluación del nivel de	Encuestas y entrevistas a participantes.	Recopilación y análisis de la opinión de los usuarios para medir

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
	continua del servicio para garantizar la satisfacción del usuario y la sostenibilidad de la prestación.	usuario y su familia	satisfacción del usuario.		su experiencia y gestionar la percepción del servicio en su vida.
				Análisis de quejas y sugerencias.	Verificación del desempeño y cumplimiento de la prestación del servicio para identificar oportunidades de mejora.
				Seguimiento post-servicio.	Desarrollo de estrategias para mantener y fortalecer la relación con los usuarios y sus familias.
		Ajuste del servicio según evolución del usuario.	Modificación del plan de atención según las necesidades emergentes.	Revisión periódica del estado del usuario.	Asistencia especializada para corroborar el estado de salud y los hábitos del usuario relacionados con el servicio.
				Coordinación con otros profesionales de la salud.	Interacción con otros profesionales para realizar la mejor

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
					prestación del servicio.
				Implementación de ajustes recomendados.	Puesta en práctica de las recomendaciones hechas.
		Evaluación del desempeño de cuidadores	Supervisión y mejora del trabajo del personal de atención.	Aplicación de evaluaciones de desempeño.	Evaluación conjunta del resultado por el servicio prestado.
				Retroalimentación individual.	Evaluación por cada persona individual a la que se prestó el servicio.
				Programas de incentivos y mejora continua.	Establecimiento de incentivos para el cuidador o entidad cuidadora por la positiva y óptima prestación del servicio.
		Estrategias de fidelización y referencia de clientes	Creación de mecanismos para retención de clientes.	Programas de incentivos.	Establecimiento de incentivos para el usuario y su entorno.
				Ofrecimiento de descuentos o promociones.	Aplicación de descuentos y promociones por acuerdo mutuo.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
				Mejora continua de servicios.	Análisis constante del mejoramiento del servicio.
Marco normativo (TRANSVERSAL)	Directrices y regulaciones que rigen la prestación de los servicios personales y a la comunidad, asegurando el cumplimiento de estándares de seguridad, calidad y sostenibilidad.	Gestión y actualización normativa	Supervisión continua del marco legal y regulatorio aplicable al sector, garantizando su cumplimiento e integración en los procesos organizacionales.	Identificación y actualización normativa	Monitoreo y análisis de leyes, reglamentos y normativas relevantes.
		Supervisión y cumplimiento normativo	Aplicación, control y evaluación de las normativas dentro de la empresa para asegurar la conformidad legal y operativa.	Implementación de normativas y estándares	Adaptación de regulaciones a los procesos internos.
				Gestión de riesgos legales y regulatorios	Identificación y mitigación de riesgos asociados al incumplimiento.
Formación e Innovación del Servicio (TRANSVERSAL)	Desarrollo de capacidades y mejora continua en la	Gestión de la formación y desarrollo del talento	Diseño e implementación de programas de capacitación	Investigación (transversal)	Identificación y análisis de intereses, nuevas metodologías, avances tecnológicos

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
	prestación del servicio, a través de la capacitación del talento humano y la implementación de innovaciones que optimicen la calidad, eficiencia y diferenciación en el contexto del cuidado y asistencia de personas.		para mejorar las competencias del personal y garantizar un servicio de acuerdo al contexto.		y mejores prácticas en el sector para impulsar la innovación y la mejora continua del servicio de cuidado y asistencia de personas.
				Educación	Desarrollo e implementación de programas de formación para el personal, garantizando la actualización de conocimientos, habilidades y competencias necesarias para ofrecer un servicio de calidad.
				Control y verificación	Supervisión y evaluación del cumplimiento de estándares de calidad e implementación de mejoras, asegurando que los procesos y servicios operen de

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
					manera eficiente y alineados con los objetivos estratégicos.
		Innovación y mejora del servicio	Desarrollo e implementación de estrategias para optimizar la calidad, eficiencia y diferenciación de los servicios ofrecidos.	Desarrollo e implementación de mejoras	Aplicación de cambios en procesos, tecnología o metodologías para optimizar la experiencia del cliente.
				Evaluación	Análisis de resultados e impacto de las mejoras implementadas.

Fuente: Elaboración propia 2025

4.7. Hipótesis de la cadena de valor del subsector cuidado de animales de compañía

El diseño inicial para la propuesta de cadena de valor para el subsector de cuidado de animales de compañía partió de una delimitación de su concepto. La delimitación del subsector partió de la revisión de diferentes fuentes secundarias para identificar qué se comprende por animales de compañía. Al considerar las definiciones aportadas por expertos a nivel nacional e internacional, la limitación de cuidado para mascotas en el MNC considera elementos de domesticidad; vínculos afectivos; animales que su objetivo principal sea de compañía y no de producción, trabajo o fin económico y animales que se excluyan de normas de protección ambiental.

En la versión inicial de la cadena de valor para el subsector de animales de compañía se contempló un eslabón de planificación y logística que estaba encaminado a todos los procesos relacionados con la planeación del servicio, el abastastecimiento, las compras y la gestión de inventarios. Luego de esta fase se encontraba el diseño del servicio de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

No obstante, luego de la validación con los actores claves del sector, se propuso que el primer eslabón de la cadena de valor fuera el diseño de servicio como punto de partida de la prestación del servicio, ya que, todos los procedimientos de logística y abastecimiento dependen del diseño. Así mismo, los actores claves coincidieron en cambiar el nombre del eslabón "planificación y logística" porque se consideró que la planificación inicial se encontraba inmersa en el diseño y la logística es un proceso más operativo de adquisición de insumos y herramientas.

Figura 29. Hipótesis cadena de valor subsector animales de compañía



Fuente: Elaboración propia 2025

Tabla 31. Ajustes a la cadena de valor del subsector de cuidado de animales de compañía

Eslabón y/o Proceso	Recomendación(es)
Diseño del servicio ☑	Se recomienda agregar un proceso de **"investigación y desarrollo"** debido a que el diseño de los servicios de cuidado animal no solo depende de las tendencias o modas, sino también de un análisis riguroso para asegurar el bienestar integral del animal.

Logística, abastecimiento y almacenamiento 	Los actores recomendaron que en los procesos de logística también se tengan en cuenta todos los procesos que se deben *planificar para los servicios y aplicaciones digitales*; al considerar que las empresas del subsector están generando una alta demanda de este tipo de servicios.
Seguimiento y servicios post-venta 	A partir del relacionamiento con los actores claves, se estableció que el último eslabón se debe hacer un mayor énfasis en las actividades de seguimiento y evaluación de los servicios prestados para asegurar buenas prácticas de bienestar animal y ajustar los procesos y procedimientos que se requieren al interior de los servicios.

Fuente: Elaboración propia 2025

De forma transversal, los aportes de los actores claves en la validación de la cadena de valor sostuvieron la importancia de que se fortalezca en los prestadores del servicio las buenas prácticas de bienestar animal, que no solo se limiten a las cinco libertades, sino que fomenten un servicio que preserve el bienestar físico, mental y psicológico del animal. De igual manera, se recomendó que las empresas del subsector deben fomentar la responsabilidad social para la tenencia responsable de los animales de compañía.

4.7.1. Validación de la cadena de valor del subsector cuidado de animales de compañía

Al realizar la validación con expertos del subsector, se sugirió cambiar el orden del eslabón 1 y 2, con el objetivo de que la cadena de valor comienza por el "diseño del servicio" y continue con "logística". De igual manera, se recomendó enfatizar en la importancia de servicios diseñados considerando las buenas prácticas de bienestar

animal y el apoyo de la investigación y de áreas que estudian el comportamiento animal (etología) para un servicio de calidad y que asegure su bienestar. En la siguiente tabla se resumen las principales recomendaciones sugeridas por los expertos del subsector en cada uno de los eslabones de la cadena de valor.

Figura 30. Versión final cadena de valor subsector cuidado de animales de compañía



Fuente: Elaboración propia 2025

Tabla 32. Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector cuidado de animales de compañía

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
Diseño del servicio	Conjunto de actividades encaminadas a analizar las tendencias del mercado que permitan planificar, organizar y dirigir estratégicamente la prestación de los servicios	Investigación y desarrollo de servicios	Desarrollo de estudios técnicos que permitan identificar servicios, con un alto potencial de demanda, y que integren prácticas de bienestar animal para asegurar la calidad del servicio.	Investigación	Realización de estudio de servicios para animales de compañía que consideren el bienestar animal.
				Desarrollo de servicios	Generación de una propuesta inicial de potenciales servicios a ofertar. Este proceso debe estar complementado con el estudio de mercado.
		Estudio de mercado	Análisis sistemático de la demanda, competencia y tendencias del sector para identificar oportunidades, definir el público objetivo y orientar estrategias de	Análisis de tendencias	Identificación de cambios en el sector, preferencias del consumidor y factores macroeconómicos relevantes.
				Segmentación y priorización	Clasificación de clientes potenciales y oportunidades de mercado según

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			servicio y comercialización.		criterios estratégicos.
				Integración a la estrategia empresarial	Análisis de hallazgos y recomendaciones accionables para los planes de acción.
		Planificación estratégica	Diseño de la misión, visión, objetivos y planes de acción de la organización que permitan la priorización de servicios a partir de las oportunidades del mercado y ventajas competitivas de la organización.	Evaluación interna	Determinación de las capacidades y oportunidades de mejora de la organización.
				Estrategia empresarial	Definición del nicho de mercado, estrategia competitiva y establecer objetivos SMART.
				Planes de acción	Desarrollo de planes de trabajo desde la gestión empresarial para la prestación del servicio (dónde, quién, porqué, cómo y con qué personal).
		Elaboración de portafolios	Diseño y documentación de los procedimientos, estándares de		

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			atención y criterios de calidad que garantizarán una experiencia consistente y alineada con la propuesta de valor.		
Logística, abastecimiento y almacenamiento	Procesos internos que requiere la organización para la gestión de la demanda y el abastecimiento de los insumos y recursos requeridos en la prestación del servicio.	Gestión de la demanda	Administración de todos los procesos relacionados con la planeación y selección de proveedores para abastecimiento de insumos, herramientas, servicios y maquinaria.	Recepción de ofertas	Solicitud de cotizaciones de acuerdo a la necesidad de la organización
				Selección y adquisición de bienes y servicios	Proceso de evaluación, selección y compra del proveedor con la mejor relación económica/técnica.
		Almacenamiento y gestión de inventarios	Desarrollo de acciones para la verificación de calidad de los insumos, así como, su almacenamiento y gestión de inventarios.	Control de calidad	Verificación de la calidad e inocuidad de los insumos o servicios.
				Logística inversa (opcional)	Devolución o proceso de reembolso en caso de fallo del control de calidad.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
				Logística de información	Administración del almacenamiento y gestión del conocimiento de los inventarios.
Comercialización y posicionamiento	Acciones encaminadas a las actividades de mercadeo para la penetración y posicionamiento de las organizaciones en el mercado.	Estrategias comerciales (mercadeo y redes sociales)	Diseño e implementación de acciones orientadas a la promoción, venta y posicionamiento de productos o servicios.	Estrategias de precios	Identificación de estrategias para obtener un punto de equilibrio en la relación costo/beneficio.
				Marketing tradicional	Utilización de medios de mercado tradicional para penetración, posicionamiento y fidelización. Incluye la creación de contenido.
				Marketing digital	Utilización de redes sociales y viralización para penetración, posicionamiento de marca y fidelización. Incluye la creación de contenido.
				Fidelización	Diseño de estrategias

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
					encaminadas a conservar a los clientes de una organización.
		Distribución y ventas	Diseño de actividades y estrategias para garantizar que el servicio llegue al cliente de manera eficiente, maximizando la cobertura de mercado y optimizando las estrategias comerciales.	Canales de distribución	Determinación de los mecanismos de distribución serán directos (sin intermediarios) o indirectos (con intermediarios).
				Estrategias de ventas	Diseño de estrategias como B2B, B2C, el e-commerce y el servicio al cliente
Prestación de servicio	Ejecución del servicio según estándares de calidad y expectativas del cliente.	Recepción y evaluación del animal de compañía	Implementación de todas las acciones previas a la prestación del servicio a un animal de compañía.	Recepción de datos	Toma de datos del propietario de la mascota y su contacto de emergencia. Así mismo, registro de información sobre el animal de compañía (historial médico, dietas, necesidades

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
					especiales, entre otros).
				Condiciones del servicio	Establecimiento de las condiciones del servicio, como duración, tipo, reglas, acuerdos de responsabilidades y posibles emergencias veterinarias.
		Asesoría personalizada	Identificación de las necesidades, gustos y preferencia del cliente. Igualmente, incluye recomendaciones para la prestación del servicio para asegurar su calidad, bienestar y conservación de salud del animal de compañía.	Inspección física del animal	Evaluación del estado del animal de compañía y alertar sobre cualquier anomalía al propietario. Firma de documentos de términos y condiciones.
				Identificación de necesidades y evaluación del animal	Identificación de las necesidades para la prestación del servicio y las expectativas del cliente.
				Elaboración del plan de servicio	Diseño del potencial servicio

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
					considerando las necesidades concretas del animal de compañía.
		Prestación del servicio	Es la prestación del servicio personal y a la comunidad de forma directa. Incluye actividades como guarderías, hospedaje, alberges, peluquería, servicios de estética, SPA, paseo de animales de compañía, adiestramiento y similares, servicios de transporte y recreación.		
Seguimiento y servicios post-venta	Acciones de evaluación del servicio, la identificación del bienestar del cliente y la toma de acciones de corrección para	Atención post-servicio	Diseño y ejecución de acciones relacionados con la atención post-servicios para garantizar la calidad, seguridad y bienestar del cliente.	Finalización del servicio	Recepción a conformidad del cliente y pago.
				Recomendaciones post-servicio	Realización de sugerencias del profesional para el cuidado y mantenimiento del servicio en el hogar.

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
	la mejora continua.	Gestión y evaluación de calidad del servicio	Verificación del desempeño y cumplimiento de los estándares de calidad para identificar oportunidades de mejora.	Encuestas de satisfacción	Diseño de instrumentos para identificar la percepción y grado de satisfacción del cliente con el servicio.
				Análisis de resultados	Aplicación de las encuestas y análisis de respuestas para identificación de patrones en el cliente que apoyen a la toma de decisiones de mejora.
				Evaluación de impacto	Procedimiento mediante el cual la empresa mide los efectos de la prestación de sus servicios en el bienestar animal.
				Toma de decisiones y ajustes al servicio	Utilización de información previa para toma de decisiones para la mejora continua e

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
					implementación de medidas de fortalecimiento.
Marco normativo (TRANSVERSAL)	Directrices y regulaciones que rigen la prestación de los servicios personales y a la comunidad, asegurando el cumplimiento de estándares de seguridad, calidad y sostenibilidad.	Gestión y actualización normativa	Supervisión continua del marco legal y regulatorio aplicable al sector, garantizando su cumplimiento e integración en los procesos organizacionales.	Identificación y actualización normativa	Monitoreo y análisis de leyes, reglamentos y normativas relevantes.
		Supervisión y cumplimiento normativo	Aplicación, control y evaluación de las normativas dentro de la empresa para asegurar la conformidad legal y operativa.	Implementación de normativas y estándares	Adaptación de regulaciones a los procesos internos.
				Gestión de riesgos legales y regulatorios	Identificación y mitigación de riesgos asociados al incumplimiento.
Sostenibilidad empresarial (TRANSVERSAL)	Implementación de prácticas y relacionamiento necesario para asegurar la sostenibilidad del negocio en el	Responsabilidad empresarial y ciclo de mejora	Análisis y diseño de estrategias que permitan mejorar el servicio según el ciclo PHVA considerando la responsabilidad empresarial en	Mejora continua	Identificación de oportunidades de mejora y aplicar planes de trabajo para mejorar la calidad, satisfacción y percepción del

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
	mediano y largo plazo.		términos sociales y ambientales.		cliente frente al servicio.
				Responsabilidad social y ambiental	Acciones que ejecutan las empresas para disminuir su impacto ambiental. También incluye planes y estrategias para la transformación social.
		Alianzas estratégicas	Identificación y articulación con empresas del sector económico que permitan generar alianzas en prestación de servicios para fortalecer el portafolio y competitividad de las empresas del sector.	Relacionamiento empresarial	Identificación del ecosistema empresarial para el acompañamiento y articulación con empresas manufactureras y otros agentes claves del mercado.
Uso de tecnología (TRANSVERSAL)	Utilización, investigación y aplicación de nuevo conocimiento,	Innovación y mejora del servicio	Desarrollo e implementación de estrategias para optimizar la calidad, eficiencia y		

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
	tecnología y técnicas para mejorar la prestación del servicio e incrementar la satisfacción del cliente.		diferenciación de los servicios ofrecidos con el apoyo y consumo de tecnología aplicable al subsector.		
Bienestar animal (TRANSVERSAL)	Búsqueda del bienestar del individuo desde un enfoque integral, reconociendo el entorno donde se desenvuelve una persona.	Buenas Prácticas de Bienestar Animal	Diseño de acciones y servicios que aseguren el bienestar animal tanto en su dimensión física, psicológica, emocional y psíquica del animal de compañía. Las empresas del sector también deben diseñar estrategias de comunicación para fomentar la tenencia responsable. Los procesos de bienestar animal y sus buenas prácticas deben ser		

Eslabón	Descripción	Procesos	Descripción	Subprocesos	Descripción
			transversales a todo el proceso de la prestación del servicio.		
Formación (TRANSVERSAL)	Desarrollo de capacidades y mejora continua en la prestación del servicio, a través de la capacitación del talento humano y la implementación de innovaciones que optimicen la calidad, eficiencia y diferenciación en el mercado.	Gestión y desarrollo del talento humano	Diseño e implementación de programas de capacitación para mejorar las competencias del personal y garantizar un servicio de calidad.	Educación formal	Formación institucionalizada, intencionada y planificada por organizaciones públicas y organismos privados acreditados.
				Educación informal	Conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de actores que no se encuentran acreditados formalmente para tal fin.

Fuente: Elaboración propia 2025

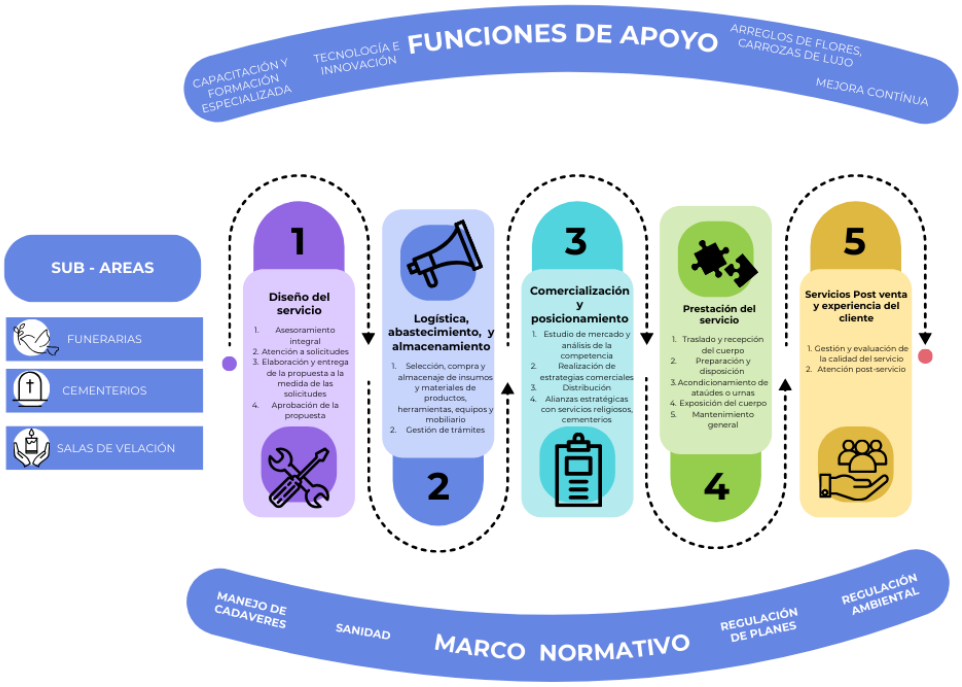
4.8. Hipótesis de la cadena de valor del subsector de servicios funerarios

La hipótesis inicial de la cadena de valor del subsector funerario identifica cinco eslabones misionales interconectados, apoyados por funciones estratégicas como la capacitación del personal, el uso de tecnología y estrategias de mejora continua. Estos eslabones aseguran una atención integral desde la planificación hasta el seguimiento post venta:

- Diseño del servicio: Asesoría, elaboración de protocolos y estructuración de la propuesta.
- Logística y abastecimiento: Gestión de insumos, equipos y trámites necesarios.
- Comercialización y posicionamiento: Análisis del mercado y alianzas estratégicas.
- Prestación del servicio: Traslado, acondicionamiento y exposición del cuerpo.
- Post venta y experiencia del cliente: Evaluación de la satisfacción y atención posterior.

Estas fases operan dentro de un marco normativo que regula aspectos sanitarios, ambientales y de manejo del cuerpo, garantizando un servicio respetuoso y de calidad.

Figura 31. Hipótesis cadena de valor subsector de servicios funerarios



Fuente: Elaboración propia 2025

4.8.1. Validación de la cadena de valor del subsector de servicios funerarios

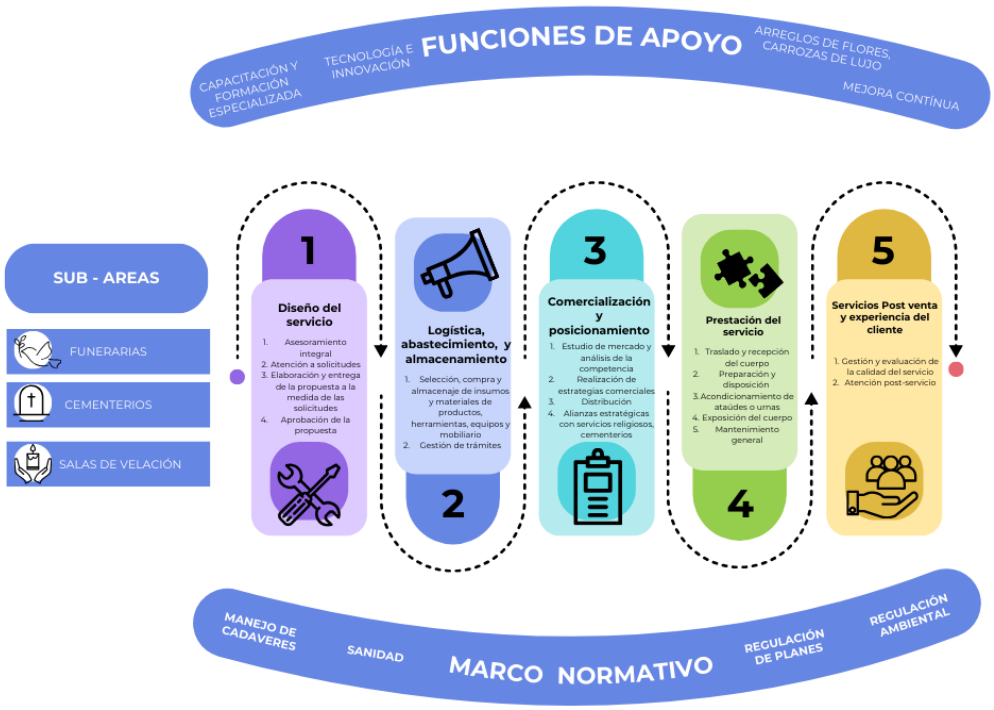
La hipótesis inicial fue validada a través de diversas instancias de consulta y diálogo con actores clave del subsector de servicios funerarios. El primer ejercicio de validación se llevó a cabo en un encuentro virtual a través de la plataforma de videollamadas Meet, con la participación del Comité Nacional de Servicios Funerarios, representado por FENALCO Nacional. Este espacio permitió no solo revisar la estructura propuesta, sino también fortalecer la comunicación entre los actores del sector mediante la creación de un grupo de WhatsApp para intercambiar información de manera continua.

Posteriormente, se realizó una segunda validación mediante la plataforma de videollamadas Teams con la Corporación Remanso, entidad que agrupa a un amplio

número de empresas del subsector funerario. Esta sesión permitió recoger impresiones y retroalimentación sobre la pertinencia de los eslabones propuestos, asegurando que la cadena de valor reflejara con precisión la dinámica del sector. Adicionalmente, se llevó a cabo un proceso de revisión con la Mesa Sectorial de Servicios Funerarios, liderada por el SENA, con la participación de representantes de diferentes regiones del país y nuevamente con FENALCO Nacional. En cada una de estas sesiones, se validaron los eslabones de diseño y planeación, resaltando su utilidad para estructurar un diagnóstico claro, definir los canales de comunicación adecuados y orientar la gestión de recursos de manera eficiente.

Como parte final del proceso, se realizó una mesa técnica convocada por el PNUD, en la que participaron un número significativo de empresas del sector. En este espacio, se presentaron observaciones y recomendaciones que contribuyeron a afinar la propuesta y a garantizar que respondiera a las necesidades reales de las organizaciones involucradas en la prestación de servicios funerarios.

Figura 32. Versión final cadena de valor subsector servicios funerarios



Fuente: Elaboración propia 2025

Tabla 33. Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector de servicios funerarios

Eslabón	Descripción	Proceso	Descripción
Diseño del servicio	Este eslabón se enfoca en la planificación y estructuración del servicio funerario según las necesidades del usuario. Inicia con un diagnóstico del espacio y las necesidades específicas, seguido por la formulación de una propuesta con costos y tiempos. También implica la definición de condiciones contractuales, la selección de insumos y herramientas adecuadas y	Asesoramiento integral	Consiste en brindar a los usuarios un acompañamiento integral sobre los servicios funerarios disponibles, respondiendo a sus inquietudes y orientándolos en la toma de decisiones según sus necesidades y preferencias.
		Atención a solicitudes	Implica la recepción y gestión de requerimientos específicos por parte de los usuarios, asegurando una comunicación efectiva y una respuesta rápida para proporcionar soluciones adecuadas.
		Personalización según preferencias culturales, religiosas y personales	Se establecen propuestas a la medida de las solicitudes consiste en diseñar un servicio personalizado que se ajuste a las expectativas y requerimientos del cliente, detallando los costos, tiempos y condiciones del servicio.

Eslabón	Descripción	Proceso	Descripción
	la formalización del servicio antes de su ejecución.	Aprobación de la propuesta	Se determina el cierre del acuerdo, garantizando que el cliente esté conforme con los términos y condiciones establecidos antes de proceder con la ejecución del servicio funerario.
Logística, abastecimiento y almacenamiento	Este eslabón se encarga de la identificación, selección y adquisición de insumos, herramientas y materiales esenciales para la prestación del servicio funerario. Incluye la gestión de trámites administrativos y de compras, garantizando el abastecimiento eficiente de los elementos necesarios para el	Selección, compra y almacenaje de insumos y materiales, productos, herramientas, equipos y mobiliario	Implica la identificación de proveedores confiables, la evaluación de la calidad y disponibilidad de los insumos necesarios para la prestación del servicio funerario y la adquisición de estos en función de la demanda y las normativas vigentes. Posteriormente, se lleva a cabo su almacenamiento en condiciones adecuadas que garanticen su conservación y disponibilidad para su uso oportuno.
		Gestión de trámites	Abarca la realización de procesos administrativos y legales requeridos para la prestación del servicio, incluyendo la obtención de permisos para inhumación o cremación, la gestión de documentación como

Eslabón	Descripción	Proceso	Descripción
	desarrollo de las actividades.		certificados de defunción, la coordinación con entidades gubernamentales y la verificación del cumplimiento de regulaciones sanitarias y ambientales.
Comercialización y posicionamiento	Comprende las estrategias y y acciones necesarias para la promoción y venta de los servicios funerarios.	Estudio de mercado y análisis de la competencia	Consiste en identificar las tendencias del sector funerario, conocer las necesidades y preferencias de los clientes, y evaluar la oferta de servicios de otras empresas para desarrollar propuestas diferenciadas y competitivas.
		Realización de estrategias comerciales	Se enfoca en diseñar planes que potencien la captación de clientes, optimicen la oferta de servicios y generen valor agregado, garantizando una comunicación efectiva y una adecuada segmentación del mercado.

Eslabón	Descripción	Proceso	Descripción
		Distribución	Gestiona la entrega eficiente de los servicios funerarios, asegurando la disponibilidad oportuna de insumos, equipos y personal en los momentos y lugares requeridos, optimizando los tiempos de respuesta y la logística.
		Alianzas estratégicas con servicios religiosos, cementerios	Facilitan la integración de los diferentes actores involucrados en el proceso funerario, permitiendo una atención más completa y coordinada para las familias, además de fortalecer la red de contactos y optimizar recursos.
Prestación del servicio	Aquí se lleva a cabo la ejecución del servicio funerario siguiendo protocolos establecidos. Se	Traslado y recepción del cuerpo	Comprende el proceso de movilización del fallecido desde el lugar del deceso hasta las instalaciones funerarias, asegurando el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y normativas vigentes.

Eslabón	Descripción	Proceso	Descripción
	inicia con el uso adecuado de los equipos de protección personal (EPP), la distribución del personal en las áreas designadas y la preparación de los productos y equipos. Posteriormente, se desarrollan las actividades de traslado, acondicionamiento y disposición de los cuerpos, además de la limpieza y mantenimiento del espacio	Preparación y disposición	Incluye los procedimientos de embalsamamiento, arreglo estético y acondicionamiento según las solicitudes de los familiares, con el objetivo de preservar y presentar dignamente al fallecido.
		Acondicionamiento de ataúdes o urnas	Consiste en seleccionar y adecuar el féretro o la urna de acuerdo con las preferencias de la familia y los requerimientos del servicio, garantizando calidad y respeto en la disposición final.
		Exposición del cuerpo	Abarca los procesos asociados a prestar un servicio en un espacio adecuado para la velación, permitiendo que los familiares y allegados puedan despedirse en un entorno respetuoso y acorde con las tradiciones culturales y religiosas.

Eslabón	Descripción	Proceso	Descripción
		Mantenimiento general	Abarca la limpieza, desinfección y conservación de las instalaciones funerarias, garantizando un ambiente adecuado y digno para la prestación del servicio y la comodidad de los asistentes.
Servicios Post venta y experiencia del cliente	En este eslabón se gestiona la calidad del servicio brindado y se asegura la satisfacción del usuario. Se realizan evaluaciones para medir la efectividad del servicio y se brinda atención post-servicio, garantizando el acompañamiento necesario a los familiares y asegurando el cumplimiento de los	Gestión y evaluación de la calidad del servicio	Se lleva a cabo un seguimiento detallado para verificar que el servicio prestado cumple con los estándares de calidad acordados
		Atención post-servicio	Se establecen canales de comunicación para atender inquietudes, resolver problemas o recibir retroalimentación del cliente después de la prestación del servicio

Eslabón	Descripción	Proceso	Descripción
	estándares de calidad y humanización		
Funciones de apoyo	Las funciones de apoyo engloban actividades transversales que contribuyen al adecuado funcionamiento y optimización del servicio funerarios. Estas funciones incluyen la capacitación del personal, la implementación de procesos innovadores, arreglos florales y	Capacitación y formación especializada	Se enfocan en la actualización y desarrollo de competencias del personal mediante entrenamientos continuos en técnicas de limpieza, manejo de productos químicos, protocolos de bioseguridad y normativas de seguridad e higiene.
		Mejora continua	Implementación de nuevas tecnologías, productos y metodologías que optimicen los procesos de limpieza y mantenimiento.
		Servicios de aliados estratégicos	Gestión que complementan el servicio funerario, brindando un entorno solemne y respetuoso para la despedida del fallecido. Los arreglos florales, diseñados según las preferencias de la familia, simbolizan el respeto y homenaje al difunto, aportando armonía y consuelo a los asistentes. Las

Eslabón	Descripción	Proceso	Descripción
	carrozas de lujo, tecnología e innovación		carrozas de lujo, por su parte, garantizan un traslado digno y elegante del cuerpo hacia el lugar de velación, ceremonia o disposición final, ofreciendo un servicio acorde con las exigencias y tradiciones de cada familia.
Marco normativo	El marco normativo establece las directrices y regulaciones que rigen la prestación de los servicios funerarios, asegurando el cumplimiento de estándares de seguridad, calidad y sostenibilidad.	Manejo de cadáveres	Establecen los procedimientos para su correcta identificación, traslado, conservación y disposición final, garantizando el respeto a la dignidad del fallecido y el cumplimiento de protocolos de bioseguridad para prevenir riesgos sanitarios.
		Sanidad	Abarca el cumplimiento de medidas higiénico-sanitarias en todas las etapas del servicio, incluyendo la desinfección de espacios, la manipulación segura del cuerpo y el uso adecuado de equipos de protección personal, asegurando condiciones seguras tanto para los trabajadores como para los familiares.

Eslabón	Descripción	Proceso	Descripción
		Regulación de planes	Establece los lineamientos para la comercialización y prestación de estos servicios, garantizando la transparencia en la contratación, el cumplimiento de las coberturas ofrecidas y la protección de los derechos de los clientes, evitando prácticas abusivas o engañosas.
		Regulación ambiental	Define las normas relacionadas en enfocar en minimizar el impacto ecológico de los procesos, estableciendo normas para la disposición de residuos biológicos, el uso de materiales biodegradables y la reducción de emisiones contaminantes en cremaciones e inhumaciones, promoviendo prácticas más sostenibles y responsables con el medio ambiente.

Fuente: Elaboración propia 2025

4.9. Hipótesis de la cadena de valor del subsector de Astrología y Mancias

La hipótesis inicial sobre la cadena de valor del subsector de astrología y mancias propone una estructura compuesta por cuatro eslabones misionales, interconectados y soportados en funciones transversales orientadas a la calidad, la eficiencia y la sostenibilidad del servicio. A continuación, se sintetiza el contenido de cada uno de estos eslabones:

- **Producción del Servicio**: Este primer eslabón contempla la creación y desarrollo del conocimiento especializado, metodologías y herramientas necesarias para la prestación de servicios astrológicos, de tarot, numerología y otras mancias. Incluye la elaboración de guías, reportes estructurados y el uso de tecnologías para personalizar e interpretar los contenidos.

- **Prestación del Servicio:** Se refiere al momento de contacto directo con el usuario, ya sea presencial o digital, en el cual se realiza la consulta. Este proceso incorpora la aplicación de metodologías individualizadas, principios éticos y de confidencialidad, así como mecanismos de realimentación para ajustar la experiencia según las necesidades del consultante.

- **Comercialización:** En este eslabón se desarrollan las estrategias necesarias para visibilizar y posicionar los servicios en el mercado. Esto incluye el uso de herramientas digitales, contenido educativo y divulgativo, sistemas de pago seguros y acciones orientadas a la mejora del posicionamiento en línea mediante SEO (Optimización de Motores de Búsqueda) y SEM (Marketing en Motores de Búsqueda).

- **Evaluación y Mejora Continua:** Finalmente, se planteó un proceso de revisión sistemática de la calidad del servicio, mediante encuestas de satisfacción, programas de formación continua y diseño de indicadores para estandarizar y optimizar la prestación del servicio.

Figura 33. Hipótesis cadena de valor subsector de astrología y mancias



Fuente: Elaboración propia 2025

4.9.1. Validación de la cadena de valor del subsector astrología y mancias

La hipótesis inicial fue validada en dos momentos: un primer encuentro virtual por Meet con seis astrólogas expertas, encuentro que además permitió conformar un grupo de WhatsApp para comunicación continua; y una segunda validación el 6 de marzo a través de TEAMS, en las mesas técnicas convocadas por el PNUD, con participación de tres especialistas en astrología, tarot y otras mancas. En ambos espacios se avalaron los eslabones de diseño y planeación, destacando su utilidad para clarificar el diagnóstico, los canales a utilizar y la gestión de recursos. A partir de este punto, las expertas realizaron las siguientes observaciones y recomendaciones:

Eslabón de Comercialización:

- Se enfatizó la importancia del marketing digital.
- Se recomendó fomentar la creación de contenido especializado.
- Se sugirió priorizar alianzas con terapeutas holísticos, centros de bienestar y plataformas digitales para ampliar el alcance.

Prestación del Servicio:

- Se incorporó la personalización de la experiencia del usuario como eje central.
- Se destacó el valor de plataformas interactivas y la entrega de informes personalizados con diagnósticos integrales.
- Se reforzó la necesidad de aplicar códigos éticos y de confidencialidad.

Monitoreo, Evaluación y Fidelización:

- Se renombró este eslabón, incluyendo en él procesos referentes al uso de encuestas y análisis de datos para mejorar los servicios.

Actividades Secundarias:

- Se incluyó la certificación y formación continua con estándares de calidad.

- Se propuso consolidar un marco regulatorio nacional e internacional para fortalecer la formalización del subsector.

Como resultados de este segundo grupo de consideraciones, sugerencias y recomendaciones, se obtuvo la versión final de la cadena de valor que se muestra a continuación y se explica en una tabla en la cual se desagregan los procesos:

Figura 34. Versión final cadena de valor subsector astrología y mancias



Fuente: Elaboración propia 2025

Tabla 34. Descripción de eslabones y procesos de la cadena de valor subsector de astrología y mancias

Eslabón	Descripción General	Procesos Clave	Subprocesos/Actividades
1. Diseño del Servicio	- Conceptualización de servicios en astrología, tarot, numerología, quiromancia y otras mancias, con enfoque en tendencias, diferenciación y valor agregado.	- Identificación de tendencias y enfoques -Desarrollo metodológico por tipo de mancia. - Elección de canal - Propuesta de valor del servicio	- Análisis del mercado esotérico - Diseño de contenidos y herramientas - Establecimiento de estilos de interpretación - Selección de plataformas en las cuales se bridará el servicio - Propuesta diferenciadora según técnica
2. Planeación del Servicio	Organización técnica y operativa de la prestación del servicio, considerando eficiencia y adecuación normativa.	- Gestión de plataformas digitales - Definición de recursos requeridos - Automatización de reservas - Adaptación de normativas y códigos éticos	- Selección de herramientas tecnológicas - Planificación de atención al usuario - Definición de estándares éticos y de calidad - Definición de indicadores clave
3. Comercialización y Posicionamiento	Estrategias de visibilidad, captación y fidelización de usuarios en diferentes entornos, entre ellos los digitales.	- Diseño y desarrollo de estrategias de mercado. - Creación de contenido, incluido el de redes sociales - Análisis de mercado y segmentación - Diseño de sistemas de pago	- Marketing digital (SEO/SEM) - Posicionamiento en plataformas especializadas - Producción de materiales educativos/divulgativos - Participación en redes (V. gr. de terapeutas, plataformas holísticas, otros) - Alianzas con actores afines
4. Prestación del Servicio	Ejecución del servicio con altos estándares de personalización, interacción digital	- Agendamiento de consultas presenciales o virtuales	- Programación de consultas adaptadas a cada usuario - Ejecución de consultas - Registro de la experiencia del usuario

	y generación de valor perceptible para el consultante.	- Realimentación del consultante	
5. Evaluación y Mejora Continua	Seguimiento y mejora del servicio mediante análisis de datos, realimentación y actualización profesional.	- Monitoreo y Seguimiento a la satisfacción del cliente - Encuestas de satisfacción - Implementación de mejoras	- Recopilación de información post consulta - Seguimiento a indicadores clave - Programas de formación y actualización - Revisión de resultados y toma de decisiones
Actividades Secundarias: Formación e Innovación	Funciones transversales que aseguran calidad, innovación y actualización del talento humano en astrología y mancias.	- Formación continua y certificación - Enlace con asociaciones, gremios y redes de colaboración. - Uso de tecnologías emergentes	- Cursos, talleres, diplomados - Exploración de nuevas herramientas de interpretación, con apoyo de la tecnología - Conexiones, colaboración y fomento de asociaciones profesionales - Plataformas educativas en línea
Actividades Secundarias: Normativas y Certificaciones	Regulación del ejercicio profesional y fortalecimiento institucional del subsector.	- Evaluación de normativas - Adopción de estándares éticos - Propuestas de capacitación y certificaciones	- Adaptación a normativas nacionales e internacionales - Certificación con acceso flexible - Referenciación con prácticas nacionales e internacionales

Fuente: Elaboración propia 2025